

**Études et recherche**

# **L'expérience sensible des bibliothèques**

**Six textes sur les publics des grands établissements**

**Sous la direction de Christophe Evans**

**Préface de Martine Poulain**

Murielle Amar, Irène Bastard, Agnès Camus-Vigué,  
Line Cognat-Bertrand, Dana Diminescu,  
Christophe Evans, Françoise Gaudet, Daniel Goldin,  
Quentin Lobbé et Caroline Raynaud

**Bibliothèque publique  
d'information  
Centre Pompidou**



---

# L'expérience sensible des bibliothèques

*Six textes sur les publics des grands établissements*

**Christophe Evans (dir.)**

---

DOI : 10.4000/books.bibpompidou.2429

Éditeur : Éditions de la Bibliothèque publique d'information

Lieu d'édition : Paris

Année d'édition : 2020

Date de mise en ligne : 5 novembre 2020

Collection : Études et recherche

ISBN électronique : 9782842462222



<http://books.openedition.org>

## Édition imprimée

Date de publication : 19 novembre 2020

ISBN : 9782375461198

## Référence électronique

EVANS, Christophe (dir.). *L'expérience sensible des bibliothèques : Six textes sur les publics des grands établissements*. Nouvelle édition [en ligne]. Paris : Éditions de la Bibliothèque publique d'information, 2020 (généré le 02 février 2021). Disponible sur Internet : <<http://books.openedition.org/bibpompidou/2429>>. ISBN : 9782842462222. DOI : <https://doi.org/10.4000/books.bibpompidou.2429>.

---

© Éditions de la Bibliothèque publique d'information, 2020

Creative Commons - Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Partage dans les Mêmes Conditions 4.0 International - CC BY-NC-SA 4.0

# **L'EXPÉRIENCE SENSIBLE DES BIBLIOTHÈQUES**

**SIX TEXTES SUR LES PUBLICS  
DES GRANDS ÉTABLISSEMENTS**

---

## PAPIERS

Créée en 2008, la collection Papiers a pour ambition d'allier la recherche universitaire et professionnelle autour des sciences de l'information et des bibliothèques. Elle rassemble des points de vue variés et originaux, des spécialistes de plusieurs disciplines, des approches contemporaines ou historiques. Car rien n'est moins évident que la civilisation de l'écrit dans laquelle nous croyons baigner naturellement !

André-Pierre Syren  
Directeur de la collection

## PAPIERS – BIBLIOTHÈQUE PUBLIQUE D'INFORMATION

Chaque année, la collection Papiers propose une étude produite par la Bibliothèque publique d'information, menée par le service Études et recherche. Christophe Evans, responsable du service, est le directeur scientifique des volumes édités Papiers–Bibliothèque publique d'information.

Presses de l'Enssib

École nationale supérieure des sciences  
de l'information et des bibliothèques  
17-21 boulevard du 11 novembre 1918  
69623 Villeurbanne Cedex  
Tél. 0472 44 43 43  
Fax 0472 44 43 44  
<<https://presses.enssib.fr>>

### Déjà parus dans la collection en partenariat avec la Bpi

2018

*Des tweets et des likes en bibliothèque :  
enquête sur la présence de quatre bibliothèques  
de lecture publique sur les réseaux sociaux  
numériques*

Marie-Françoise Audouard,  
Mathilde Rimaud, Louis Wiart  
Avant-propos de Christophe Evans  
Préface de Dominique Boullier

2017

*Les bibliothèques et la transition numérique :  
les ateliers internet, entre injonctions sociales  
et constructions individuelles*  
Sous la direction d'Agnès Vigué-Camus  
et Pascal Plantard

2017

*Lectures numériques :  
une enquête sur les grands lecteurs*  
Paul Gaudric, Gérard Mauger  
et Xavier Zunigo  
Préface de Christophe Evans

# L'EXPÉRIENCE SENSIBLE DES SOUS LA DIRECTION DE CHRISTOPHE EVANS BIBLIOTHÈQUES

## SIX TEXTES SUR LES PUBLICS DES GRANDS ÉTABLISSEMENTS

---

Préface de Martine Poulain

## Ont contribué à cet ouvrage :

Muriel Amar  
Irène Bastard  
Line Cognat-Bertrand  
Dana Diminescu  
Christophe Evans  
Stéphanie Fromion  
Françoise Gaudet  
Daniel Goldin  
Quentin Lobbé  
Martine Poulain  
Caroline Raynaud  
Agnès Vigué-Camus


Les Éditions de la Bibliothèque publique  
d'information éditent la version numérique,  
accessible sur OpenEdition Books :  
< [https://books.openedition.org/  
bibpompidou/2429](https://books.openedition.org/bibpompidou/2429) >  
dans la collection « Études et recherche ».

---

L'expérience sensible des bibliothèques :  
six textes sur les publics des grands  
établissements / sous la direction de  
Christophe Evans ; préface de Martine  
Poulain ; avec des textes de Irène Bastard,  
Line Cognat-Bertrand, Dana Diminescu...  
[et al.]. – Villeurbanne : Presses de l'Enssib ;  
Paris : Bibliothèque publique d'information,  
cop. 2020. – 1 vol. (204 p.) ; 24 cm. – (Papiers,  
ISSN 2114-6551).  
ISBN 978-2-37546-119-8 (br.) : 25 EUR

**Dewey:**  
021.2 ; 027.4 ; 306.4

**Rameau :**  
Bibliothèque publique d'information (Paris)  
-- Publics  
Bibliothèque nationale de France -- Publics  
Publics -- Sociologie  
Bibliothèques -- Publics -- Enquêtes  
Bibliothèques -- Aspect social  
Bibliothèques -- Services aux publics  
-- France  
Bibliothèques et Internet

Notice rédigée par la bibliothèque  
de l'Enssib, 2020. 

---

# SOMMAIRE

**Préface. La bibliothèque,  
lieu du lien qui rend plus fort . . . . . 7**  
*par Martine Poulain*

**Introduction . . . . . 11**  
*par Christophe Evans*

.....

**PARTIE 1. ESPACE INSTITUÉ,  
ESPACE RESTITUÉ . . . . . 25**

**Chapitre 1**  
**Activités studioes**  
**et activités culturelles à la BnF :**  
**au-delà des oppositions. . . . . 27**  
*par Irène Bastard*

**Chapitre 2**  
**L'attachement à la bibliothèque :**  
**des liens, un lieu. . . . . 57**  
*par Agnès Vigué-Camus*

**Encadré 1. Vingt ans d'enquêtes**  
**qualitatives : entretiens qualitatifs**  
**et focus groups,**  
**par Françoise Gaudet. . . . . 59**

**Chapitre 3**  
**Naviguer sur le Web à la Bpi :**  
**spécificités d'un usage en public . . 87**  
*par Quentin Lobbé et Dana Diminescu*

**Encadré 2. Profils des personnes**  
**interviewées installées aux postes Bpi**  
**Internet (enquête printemps 2016) . . . . 88**

.....  
**PARTIE 2. PAROLES**  
**DE PROXIMITÉ . . . . . 121**

**Chapitre 4**  
**La bibliothèque publique,**  
**un lieu de l'« écoute radicale » . . . 123**  
*par Daniel Goldin et Muriel Amar*

**Chapitre 5**  
**Un Cinématon à la Bpi : un film,**  
**un hommage, une archive . . . . . 141**  
*par Caroline Raynaud*

**Chapitre 6**  
**Des Mots sur mesure à la Bpi :**  
**chronique de cinq ans**  
**à l'écoute des publics . . . . . 171**  
*par Line Cognat-Bertrand*  
*et Stéphanie Fromion*

**Encadré 3. Les rendez-vous**  
**de l'écriture . . . . . 189**

**Liste des illustrations . . . . . 195**

**Liste des auteur.es . . . . . 197**

**Table des matières. . . . . 199**





## PRÉFACE

### **La bibliothèque, lieu du lien qui rend plus fort**

*par Martine Poulain*

Il faut savoir gré à la Bibliothèque publique d'information d'avoir au fil des ans, au fil de décennies maintenant, cherché à connaître et comprendre ses publics et les usages qu'ils font des espaces, des collections, des services proposés. Et l'on appréciera aussi que place soit faite ici à l'expérience des publics de diverses bibliothèques, de la Bibliothèque nationale de France, dont la fréquentation par des publics nouveaux présente des enjeux proches de ceux de la Bpi, à la bibliothèque publique Vasconcelos de Mexico, espace à nul autre pareil en Amérique latine, miroir de tant d'espoirs et lieu d'expérimentation unique.

Cette louable obstination aurait pu conduire à la répétition du même, soit des enquêtes quantitatives sur les profils sociologiques des publics permettant de mesurer les écarts (ou les proximités) entre les propositions des professionnels et les réponses des usagers. Mais, on s'en réjouira à la lecture de cet ouvrage, les études de publics, en se multipliant, ne se sont pas pour autant répétées, mais se sont faites au contraire plus fines, plus subtiles, et, oserait-on dire, plus inventives. Entretemps, la question des publics est devenue un axe spécifique de diverses disciplines scientifiques, et la question des usages un outil majeur d'évaluation des politiques publiques. Dans les bibliothèques, ces études de public se sont multipliées, les professionnels ayant rapidement compris que la seule acuité de leur bienveillante observation des pratiques de leurs amateurs ne suffisait peut-être pas à la connaissance de ces paysages d'humains que l'intérêt pour une offre documentaire ne résume pas. Pour autant, rappelons qu'aucune étude sociologique ne peut décider d'une politique publique, elle en éclaire les choix ou les impasses, et c'est déjà beaucoup.

Dans l'histoire spécifique de la Bpi, le pari le plus risqué était sans doute l'absence de prêt des documents. C'est le cas aujourd'hui aussi du Haut-de-jardin de la BnF. Voulant proposer leurs services à des publics non familiers d'une offre documentaire, l'absence de prêt des documents aurait pu être crainte comme un frein à une appropriation personnelle des instruments de connaissance ou de loisir. Il n'en est rien, mais cette contrainte conduit les usagers à planifier de véritables séjours dans les espaces afin de consulter à leur guise les collections proposées, à défaut de pouvoir les privatiser, même

sur une brève durée. Ce pari de la consultation sur place est en effet largement contrebalancé par la richesse, la diversité et le renouvellement constant des documents proposés et par la qualité des espaces offerts. On le lit dans ces pages, l'architecture du Centre Pompidou, par exemple, reste, aux yeux de lecteurs parfois encore déconcertés par son audace, une des grandes qualités de leur séjour. Chacun peut y trouver son bonheur, qu'il apprécie des espaces étales ou qu'il préfère les zones un peu plus actives, les eaux plus mêlées. La lumière, le calme est souvent ce qui est le plus apprécié par ceux qui y créent le bureau qu'ils n'arrivent pas à constituer chez eux. Car ce qui leur manque dans le foyer privé n'est pas tant la place, le confort ou le silence, mais la présence de ces autres qui leur ressemblent. On apprend, on s'enrichit aussi en imitant, plus tard peut-être en se distinguant. C'est ce qui se passe dans une bibliothèque, autrui constituant un miroir de ses propres comportements, permettant à chacun de construire peu à peu son propre parcours, son propre voyage.

Mais les équilibres qui se constituent ainsi au sein d'une communauté d'usagers sont toujours fragiles. Il faut une rare discipline, un réel contrôle de soi pour apprendre à partager une telle offre, pour accepter les rites communs d'usage. La bibliothèque est une ruche où chacun semble étranger à l'autre, obéissant uniquement à ses propres besoins ou à ses propres désirs. Mais ce n'est qu'une apparence. Elle ne fonctionne que par un délicat équilibre entre soi et les autres, par cet anonymat du groupe, qui aide aussi à construire une relation pacifiée avec les propositions de sens que sont les collections offertes et partagées. Dans cette ambiance si particulière, le lecteur (ou l'internaute, ou le visionneur, ou l'auditeur, là n'est pas la question) apprend à comprendre et à se représenter le monde, entouré d'humains comme lui, apprentis ou experts au travail, dont la proximité et la ressemblance le soutiennent, l'aident à se représenter dans une trajectoire positive de son existence. Il en va ainsi dans l'ensemble des bibliothèques et médiathèques qui proposent aujourd'hui de riches collections et de vastes espaces à leurs publics, qui les transforment en lieux de vie déclinés de diverses manières autour de l'usage des collections.

Le miracle d'une bibliothèque est en effet de réussir (parfois) à ce que l'immensité des connaissances ou des imaginaires proposés ne suscite pas (pas toujours) chez celui/celle qui s'y risque la peur de sa propre ignorance, le doute sur son aptitude à les explorer, mais une forme de bonheur à affronter de telles montagnes, au milieu de semblables décuplant notre force. Car si Borges écrivait que la découverte d'une bibliothèque offrant « tous les savoirs du monde » avait suscité chez les êtres humains « un bonheur extravagant », comme certains l'ont abondamment (et faussement) supposé du Web, ces mêmes immensités des possibles peuvent susciter des désespoirs vertigineux,

tant chaque lecteur les approche avec souvent la peur au ventre, habitée d'une angoisse dissimulée. À cette aune, on comprend, comme le décrit l'une des études de ce livre, que certains souhaitent cantonner leur usage de l'Internet à des territoires connus (Facebook, YouTube, les journaux du pays d'origine) tant la crainte de s'affronter à l'inconnu peut être grande, jusqu'à mettre en danger l'estime de soi nécessaire à chacun.

Un lieu, des liens, comme le dit si joliment le sous-titre d'un des articles de ce livre. C'est bien ce qu'est et propose toute bibliothèque à ceux qui osent y pénétrer, et surtout y séjourner, s'y installer. Un lieu qui, par la magie de son offre, fait écho à tous les états d'âme et qui, subrepticement, tisse entre ses collections et ceux qui s'y risquent des liens qui les rendent plus forts.



# INTRODUCTION

*par Christophe Evans*

La rédaction de l'introduction de ce recueil de textes a été achevée en avril-mai 2020, pendant la crise sanitaire liée à la pandémie du coronavirus (Covid-19), alors que toutes les bibliothèques – quels que soient leurs statuts – étaient fermées sur le territoire français (et sur la quasi-intégralité du territoire européen). Significativement, au cours de cette crise et des mesures de confinement de la population auxquelles elle a donné lieu, on a beaucoup plus parlé des librairies que des bibliothèques, les périls encourus par les premières étant évidemment sans commune mesure avec ceux des secondes (risques financiers et perspectives d'avenir); et quand il a été question des bibliothèques, c'était pour évoquer leur fonction d'approvisionnement en biens culturels et en particulier en livres (au moment où l'on envisage de rouvrir les bibliothèques après deux mois de fermeture, c'est essentiellement ce service qui semble être reprogrammé). La fonction de séjour sur place des bibliothèques, et les nombreux effets que cette fonction produit pour les populations et les territoires (culturels, cognitifs, psychologiques, sociaux, etc.), n'aura pas fait l'objet de commentaires soutenus dans la sphère publique ou dans la sphère médiatique, alors que les conséquences de fermetures aussi longues sont sans doute considérables. On peut se demander en effet ce qui aura été «perdu» individuellement et collectivement à cause de l'impossibilité de séjourner dans des bibliothèques. La crise sanitaire, comme pour de nombreux autres domaines, agit comme un révélateur qui montre que les bibliothèques sont des espaces à risque parce qu'elles sont des institutions de sociabilités: elles permettent et organisent le partage et la circulation matérielle au sein de la population d'ouvrages ou de biens culturels, elles rendent possibles le partage et l'appropriation d'espaces publics et de services à grande échelle, comme peu d'autres institutions le font.

## COMMENT LIRE UNE BIBLIOTHÈQUE ?

« Il s'en passe, des choses, dans les bibliothèques », ainsi commençait un article récent du journal *Le Monde* à propos d'une série de manifestations organisées dans de grandes bibliothèques publiques: « expositions, conférences, projections, concerts et même défilés de mode »<sup>1</sup>. Soit un constat tout à fait justifié au regard du développement en France des politiques d'animation des

---

1. Virginia Bart, « La bibliothèque, "le" lieu branché des années 2020 », *Le Monde*, 2 janvier 2020.

établissements de lecture publique, mais aussi une façon de laisser entendre qu'habituellement il ne se passe pas grand chose dans ce type de lieu, ou plutôt que ce qui s'y déroule au quotidien relève d'une grande banalité et mérite de rester sous la surface. « Absence d'événement notable », « défaut de spectaculaire », selon les mots prononcés par Régis Debray en 2005, sont en effet des caractéristiques propres aux bibliothèques qui les « exilent de la sphère médiatique » et permettent d'expliquer pour le philosophe – du moins à l'époque où il prononce ces paroles – la « respectueuse indifférence dont elles font l'objet de la part des pouvoirs municipaux ou régionaux »<sup>2</sup>.

Si les bibliothèques sont aujourd'hui, plus souvent que par le passé, inscrites à l'agenda culturel grâce à une politique volontariste qui semble porter ses fruits, il s'est toujours « passé des choses » en leur sein. Le recueil de textes qui suit entend en témoigner en plaçant l'éclairage aussi bien sur l'infra-ordinaire de ces institutions publiques – les usages réguliers, massifs, discrets, mais pourtant créatifs, dont elles font l'objet – que sur certaines de leurs activités événementielles plus visibles, moins massives et tout aussi créatives<sup>3</sup>. Le fil rouge proposé ici est donc bien celui des publics, leurs usages, leurs façons de faire singulières ou partagées, sans oublier leurs discours et leurs représentations : leur « expérience » des bibliothèques éclairée sous plusieurs angles.

À vrai dire, tout fait spectacle dans une bibliothèque si on se donne les moyens de bien observer et d'écouter ce qui s'y passe. Écouter, on le verra ici selon des éclairages différents, c'est aussi bien *faire parler* que *laisser parler*, voire tout simplement se montrer attentif aux productions sonores les plus ordinaires : une journaliste radio me disait ainsi qu'elle avait été surprise de constater à quel point les personnes qui sont rassemblées dans une bibliothèque telle que la Bpi produisent des sons qui ont la qualité d'une partition musicale<sup>4</sup>. On pourrait parler à ce propos d'une musicalité des publics des bibliothèques, musicalité que ne soupçonnent pas celles et ceux qui connaissent mal ces institutions et les associent au silence d'église. Les chuchotements des usagers qui discutent, travaillent ensemble, interagissent avec le personnel, les bruits

2. Régis Debray, « Propos liminaire », in *Lire ensemble, vivre ensemble : bibliothèques et laïcité*, Paris, Éditions de la Bibliothèque publique d'information du Centre Pompidou, 2005, p. 7.

3. Georges Perec, *L'infra-ordinaire*, Paris, Seuil, collection « Librairie du XXI<sup>e</sup> siècle », 1989. « Ce qui se passe vraiment, ce que nous vivons, le reste, tout le reste, où est-il ? Ce qui se passe chaque jour et qui revient chaque jour, le banal, le quotidien, l'évident, le commun, l'ordinaire, le bruit de fond, l'habituel, comment en rendre compte, comment l'interroger, comment le décrire ? »

4. Stéphanie Kamidian, « Des regards à l'œuvre, les habitués de la Bpi », 24 février 2019, Radio campus Paris. Voir < <https://www.radiocampusparis.org/des-regards-a-loeuvre-les-habitudes-de-la-bpi-22-02-19/> >. La métaphore de la partition suggère ici que l'on est loin de la cacophonie : il y a bien un phénomène d'autorégulation sociale du niveau sonore à l'œuvre dans les bibliothèques, lequel nécessite parfois des interventions humaines.

plus ou moins feutrés de celles et ceux qui se déplacent, le son des pages qui se tournent, le cliquetis des claviers d'ordinateurs (sans oublier, à la Bpi, le martèlement étouffé des pianos silencieux de l'Espace musique ou le sifflement aigu des microfilms rembobinés à grande vitesse), composent en effet un fond sonore singulier, propice à la concentration, et que recherchent les personnes qui ne souhaitent pas s'enfermer chez elles pour travailler, lire ou tout simplement divaguer. Le fond sonore des bibliothèques pourrait ainsi être qualifié de « fonds » sonore, un atout supplémentaire des bibliothèques qui justifie certaines modalités de fréquentation : si la bibliothèque était déserte et silencieuse, elle présenterait beaucoup moins d'intérêt<sup>5</sup>. Les cinéastes qui se sont intéressés aux bibliothèques publiques ne s'y sont pas trompés, les bandes-sons de leurs films font la part belle à ces ambiances sonores tellement significantes<sup>6</sup>.

Pourquoi et comment les bibliothèques, en plus d'être des lieux d'approvisionnement notoires, sont-elles aussi des lieux de séjour sur place plus ou moins long, mais aussi des lieux de rencontre et de drague ? Pourquoi certaines personnes se trouvent-elles si à l'aise dans ces espaces qu'elles finissent par en parler en termes de « secondes maisons », alors que d'autres au contraire les fuient ou les ignorent ? Comment se mettent en place les phénomènes d'autorégulation sociale qui sont à l'œuvre dans les bibliothèques dont il a été question plus haut : autorégulation des attitudes, calage sur le comportement des autres usagers ? Pourquoi, comme nous l'avons observé dans l'enquête sur les habitués de la Bpi, certains psychiatres conseillent-ils la fréquentation des bibliothèques à leurs patients pour les aider à se resocialiser ?<sup>7</sup> Pourquoi certains chorégraphes et certains artistes ont l'idée de s'emparer du décor de

---

5. Nathalie Clot, pour les bibliothèques universitaires qu'elle qualifie « d'espaces motivationnels », écrit notamment : « Avant d'être faites de livres ou de mobiliers, les bibliothèques sont faites de gens, et tirent leur sève des communautés qui s'y retrouvent et leur âme de ce que les gens viennent y faire ensemble. L'actif principal d'une bibliothèque universitaire en tant que lieu serait donc les utilisateurs qui créent l'ambiance que d'autres utilisateurs viennent y trouver. » Voir son article : « L'usage des lieux », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2019, n° 17. [En ligne] < <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2019-17-0068-007> >. Jean-François Barbier-Bouvet écrivait déjà dans les années 1980 qu'il n'y avait pas trois médias à la Bpi, l'imprimé, le son, la vidéo, mais bien quatre puisqu'il fallait ajouter le public lui-même à cette liste. Jean-François Barbier-Bouvet et Martine Poulain, *Publics à l'œuvre : pratiques culturelles à la bibliothèque publique d'information du Centre Pompidou*, Paris, La Documentation française, 1986.

6. Je pense en particulier au film de Jean-Michel Cretin, *Les habitués*, 1998 (< <https://pro.bpi.fr/observation-des-publics-de-la-bp/les-habitués-le-film> >) ; à celui de Frederick Wiseman, *Ex Libris : The New-York Public Library*, 2017 ; à celui d'Alain Guillon et Philippe Worms, *Chut...!*, 2020 ; sans oublier bien sûr les scènes du film de Wim Wenders tournées en bibliothèque, *Les ailes du désir*, 1987.

7. Christophe Evans, Agnès Camus, Jean-Michel Cretin, *Les habitués : le microcosme d'une grande bibliothèque*, Paris, Éditions de la Bibliothèque publique d'information du Centre Pompidou, 2000.

la bibliothèque et de son « biotope » pour y réaliser des spectacles ?<sup>8</sup> Autant de questions en apparence triviales – ce qu'elles ne sont pas ! – qui permettent d'éclairer certaines facettes peut-être moins connues des bibliothèques et que, pour ma part, je serais tenté de résumer par le double questionnement suivant : qu'est-ce qui est produit au juste *par, dans, et à partir* des bibliothèques ? Et comment peut-on rendre compte fidèlement de ce qui est produit sans se contenter d'une approche strictement fonctionnelle ou utilitariste ? Se dessine ici un programme pour une anthropologie des bibliothèques déjà amorcé dans certaines études, aussi bien en lecture publique qu'en lecture académique, une anthropologie de la rencontre entre une offre de bibliothèque et une demande, pour paraphraser Jean-François Barbier-Bouvet<sup>9</sup>, et qui se fixe pour objectif d'étudier l'écosystème global de ces établissements et les processus de qualification sociale qui y sont à l'œuvre par l'ensemble des personnes présentes et agissantes : qualification sociale des espaces, des ressources, des usages, etc.<sup>10</sup>

## LES GRANDES BIBLIOTHÈQUES : UN PRISME PARTICULIER ?

Pour apporter des éléments de réponse à la fois diversifiés et convergents aux questions qui viennent d'être formulées, nous avons fait le pari de réunir des textes issus de contextes différents : la Bibliothèque publique d'information, la Bibliothèque nationale de France et la Biblioteca Vasconcelos de Mexico, soit trois grandes bibliothèques singulières qui possèdent toutefois des caractéristiques proches de par leurs tailles et leurs missions. Autre singularité, et non des moindres, les textes assemblés ici ne relèvent pas tous d'une approche scientifique *stricto sensu*, en particulier d'une approche socio-anthropologique

---

8. Je pense ici à des spectacles de danse ou de lecture à voix haute réalisés avec la complicité du public et du personnel dans les espaces de la Bpi à l'occasion de « Nuits blanches » ou de « Nuits de la lecture ». J'ai aussi en tête, dans un tout autre registre, les entreprises de « détournement » filmées et mises en ligne par des internautes qui ont pour objectif de troubler volontairement le calme.

9. Jean-François Barbier-Bouvet, « Publics à l'œuvre : pratiques du texte, de l'image et du son à la Bibliothèque publique d'information du Centre G. Pompidou », in *Réseaux*, vol. 5, n° 25, 1987, p. 21-32. [En ligne] < [https://www.persee.fr/doc/reso\\_0751-7971\\_1987\\_num\\_5\\_25\\_1260](https://www.persee.fr/doc/reso_0751-7971_1987_num_5_25_1260) >.

10. Je pense en particulier aux travaux de Joëlle Le Marec (Judith Dehail, Joëlle Le Marec, « Habiter la bibliothèque : pratique d'étude, entretien d'un milieu », in *Communication et langage*, 2018/1, n° 195) ; à ceux de Marc Perrenoud et Mariangela Roselli (*Du lecteur à l'usager : ethnographie d'une bibliothèque universitaire*, Presses universitaires du Mirail, 2011) ; à ceux de José Rose (*Scènes de vie en bibliothèque : voyage en Alcazarie*, L'Harmattan, 2017). Travaux auxquels on peut ajouter l'opuscule méthodologique d'ethnologie appliquée d'Andrew Asher et Suzanne Miller, traduit pour l'ADBU par Nicolas Beudon et Benjamin Caraco : *Comment faire de l'anthropologie en bibliothèque ?*, < [https://adbu.fr/competplug/uploads/2016/10/methodes\\_anthropologie\\_en\\_bibliotheques.pdf](https://adbu.fr/competplug/uploads/2016/10/methodes_anthropologie_en_bibliotheques.pdf) >.



telle qu'elle est pratiquée à la Bpi par son service Études et recherche depuis maintenant un peu plus de quarante ans. Le premier texte est rédigé par Irène Bastard, chef de projet «Publics et usages» à la Délégation à la stratégie de la BnF; il adopte une démarche sociologique à la fois quantitative et qualitative permettant une relecture critique des catégories classiques d'analyse des publics de la BnF et notamment de la dichotomie entre activités studieuses (consultation de documents, travail sur place) et activités culturelles (visite des espaces, visite d'exposition, participation à des conférences). Le second texte est rédigé par Agnès Camus-Vigué, chargée d'études en sociologie au service Études et recherche de la Bpi; il propose une approche qualitative associant sociologie et psychologie pour rendre compte des modalités d'attachement à l'institution bibliothèque dont témoignent les publics de la Bpi sur le long terme; ce texte est complété par un encadré méthodologique sur la méthode elle-même hybride (psychosociologique) des *focus groups* écrit par Françoise Gaudet, conservatrice en chef des bibliothèques et ancienne responsable du service Études et recherche de la Bpi. Le troisième texte, est rédigé par Quentin Lobbé et Dana Diminescu – le premier, chercheur à l'ISC-PIF/CNRS (Institut des systèmes complexes de Paris Île-de-France), post-doctorant de Télécom Paris, la seconde, sociologue, enseignante chercheuse à Télécom Paris; ce texte est lui aussi le fruit d'une démarche scientifique à la fois résolument quantitative (analyse de big data) et très qualitative, puisque l'observation est convoquée pour affiner la connaissance des usagers du service gratuit d'accès à Internet de la Bpi et apprécier la manière dont ils «façonnent le Web» de cette bibliothèque et produisent des «routines de consultations».

Le quatrième texte inaugure la deuxième partie de l'ouvrage permettant d'accueillir d'autres regards sur l'expérience des publics; il est le fruit d'un échange entre Muriel Amar, conservatrice des bibliothèques, chargée d'études au service Études et recherche de la Bpi – «éditrice» au sens anglo-saxon du terme de ce recueil puisqu'elle en a patiemment suivi l'élaboration et organisé le contenu –, et Daniel Goldin, ancien directeur de la bibliothèque Vasconcelos de Mexico, lui-même ancien éditeur. Ce texte permet de donner accès à un témoignage à la fois personnel et professionnel sur la thématique de l'hospitalité des bibliothèques et sur le principe de «l'écoute fondatrice», principe élémentaire de la démarche ethnographique s'il en est. Le cinquième texte est rédigé par Caroline Raynaud, conservatrice des bibliothèques, programmatrice au service du Développement culturel de la Bpi; il retrace une expérience originale «d'archivage du public» à travers un dispositif de captation vidéo à la fois assez contraignant et source d'une grande liberté: le Cinématon organisé pour l'anniversaire des 40 ans de la Bpi. Enfin, le sixième

et dernier texte est rédigé par Line Cognat-Bertrand et Stéphanie-Fromion, Écrivains-Conseils\*, membres du collectif *Mots sur mesure*, une association qui intervient à la Bpi pour proposer un service d'écrivain public ; ce texte permet, par l'entremise d'un intervenant à la fois extérieur et intérieur à l'institution et, à l'occasion d'un dispositif encore une fois tout à fait singulier, de consigner des témoignages d'usages d'une grande richesse sur les impacts sociaux des bibliothèques.

Il n'est pas question évidemment de prétendre ici que démarches scientifiques et démarches professionnelles – faute de mieux, utilisons cette formule qui rassemble sous un même terme des positionnements différents – sont de même nature ou qu'elles poursuivent les mêmes objectifs. Il s'agit de montrer, par simple rapprochement, qu'elles sont susceptibles dans certains cas de recourir à des procédés (observation, écoute bienveillante, décentrement) qui témoignent d'un même « souci des publics », pour reprendre l'expression employée par Irène Bastard dans son texte. C'est l'occasion par conséquent d'articuler des contributions dont les procédés d'exposition et d'analyse des données ne relèvent pas des mêmes ancrages : une partie d'entre elles, à la différence de cette introduction, ne font pas appel à des références théoriques, ne cherchent pas nécessairement à « monter en généralité ». Tous les textes réunis ici visent bien pourtant une forme d'objectivation de l'expérience des publics sans renoncer à la dimension proprement subjective de cette expérience : d'où l'idée d'une posture anthropologique. L'attention portée à une gamme très variée d'usages, des plus ordinaires aux plus rares, tout en prenant soin d'éviter jugements de valeur et postures normatives, viennent évidemment renforcer cette idée d'inscription dans le champ d'une anthropologie des bibliothèques.

Du fait même du nombre limité de sites étudiés et de leur singularité, les analyses produites ici ne peuvent évidemment pas prétendre atteindre un niveau de généralité qui permettrait d'embrasser l'ensemble des bibliothèques, quels que soient leurs tailles et leurs statuts. Un effet de seuil lié à la grande taille des bibliothèques observées ici – effet sous étudié à mon sens jusqu'à aujourd'hui –, est sans doute à l'œuvre pour expliquer une part des phénomènes qui sont rapportés. Le fait qu'il s'agisse d'établissements qui s'offrent facilement au séjour prolongé sur place (dans un anonymat protecteur que la taille des espaces contribue à garantir) doit bien sûr être mentionné également : beaucoup de choses sont justement faites pour que ce séjour se déroule dans les meilleures conditions ; il faut rappeler par ailleurs que la BnF et la Bpi sont des bibliothèques de consultation sur place, elles sont donc privées par nature de ces modalités d'usages courantes en bibliothèque municipale comme en bibliothèque universitaire qui consistent à simplement y faire

des visites courtes pour venir s'y approvisionner (ici encore, le statut de cet usage en apparence « simple » mériterait d'être réinterrogé). Tout prête à penser cependant que certains des phénomènes signalés ici (attachement à l'institution, reconnaissance de sa dimension hospitalière, façonnage des services par les usagers, etc.) sont évidemment présents sur de très nombreux autres terrains : dans les bibliothèques municipales d'une manière générale, dans les très petites bibliothèques (« points du livre » desservis par les bibliothèques départementales de prêt), dans les bibliothèques universitaires ou encore les bibliothèques spécialisées.

## RETOUR SUR CERTAINES PROPRIÉTÉS GÉNÉRIQUES DES BIBLIOTHÈQUES

Comme on le verra, les textes qui composent ce recueil permettent, chacun à leur façon, de revenir sur certaines propriétés importantes des bibliothèques : le fait qu'elles sont des institutions et des dispositifs. En apparence simples, ces deux termes présentent le défaut d'être à la fois polysémiques et très proches l'un de l'autre (au point d'être parfois interchangeables), il convient donc d'apporter quelques précisions pour justifier leur utilisation. Commençons par « l'institution bibliothèque ». Toute bibliothèque, avant même de faire l'objet de modalités de fréquentation et d'usages, s'inscrit nécessairement dans une sorte de terreau idéologique déjà là. Un terreau constitué d'éléments historiques parfois anciens (histoire nationale et histoire locale des bibliothèques), constitué de représentations collectives, issues pour partie de ces éléments historiques, et constitué également d'intentionnalités plus ou moins fortes et explicites : par exemple une politique de lecture publique ou un PCSES (projet culturel, scientifique, éducatif et social). La bibliothèque est une institution culturelle, éducative, sociale, qui n'a pas nécessairement la même signification et les mêmes caractéristiques en fonction des époques mais également en fonction des aires culturelles où elle est déployée. Martine Poulain a proposé ainsi de comparer le modèle démocratique des bibliothèques publiques nord-américaines avec le modèle « aristo-démocratique » des bibliothèques françaises, lesquelles, à la différence des premières, ont conjugué ouverture au plus grand nombre avec sélectivité des collections<sup>11</sup>. Daniel Goldin, comme

---

11. Martine Poulain, « Table ronde : bibliothèque et démocratisation culturelle », in *Les 25 ans de la Bpi : encyclopédisme, actualité, libre accès*, Paris, Éditions de la Bibliothèque publique d'information du Centre Pompidou, 2003, p. 169 (< <https://books.openedition.org/bibpompidou/866?lang=fr> >). Dans un autre registre, l'étude des bibliothèques populaires d'initiative communautaire en Argentine montre également d'autres aspects de l'institution bibliothèque dans ses dimensions sociales et politiques (voir Charlotte Perrot-Dessaux, « Les bibliothèques populaires en Argentine », in : Agnès Sandras (dir.), ...

on le verra plus loin ici, témoigne d'une autre tradition culturelle et politique de la bibliothèque à propos de la société mexicaine ; il fait d'ailleurs lui aussi référence à l'étalon de la « public library » nord-américaine pour appuyer sa démonstration.

Comme on le voit, la conception de la notion d'institution mise en avant ici, où le terme ne renvoie pas tant à l'idée d'organisation matérielle qu'à celle d'organisation symbolique, s'apparente à celle proposée par François Dubet dans certains de ses travaux<sup>12</sup>. En suivant plus loin la réflexion de ce sociologue, il peut se révéler intéressant dès lors d'analyser le « programme institutionnel » qui est à l'œuvre dans les bibliothèques : qu'entendent-elles « instituer » au juste et quels moyens se donnent-elles pour le faire<sup>13</sup> ? Fabriquer, via l'accès mutualisé à l'information, aux savoirs, à la culture et aux biens de loisirs, des citoyens (des étudiants dans les bibliothèques universitaires, des chercheurs ailleurs, etc.), autonomes, éclairés, « accomplis »<sup>14</sup>, telles seraient les composantes actuelles du programme institutionnel des bibliothèques. Un programme qui a bien sûr évolué au fil du temps puisqu'il intègre aussi désormais la question de la production du lien social à partir d'un espace partagé (« vivre ensemble » à la bibliothèque), et parce qu'autrefois, en caricaturant un peu, on aurait pu le résumer par cette simple formule : « Faire lire de bonnes choses à certaines personnes. »

En tant qu'institution, la bibliothèque institue des usages et, par voie de conséquence, des usagers. On enregistre régulièrement des témoignages de ce processus de transformation à la Bpi quand, par exemple, des personnes désaffiliées ou socialement disqualifiées (étudiants très précaires, retraités isolés et désargentés, personnes sans domicile fixe, etc.) déclarent se sentir

---

... *Des bibliothèques populaires à la lecture publique*, Villeurbanne, Presses de l'Enssib, collection « Papiers », 2014).

12. Dans son analyse du « déclin de l'institution », François Dubet écrit à propos de l'école : « Si le mot institution est synonyme d'organisation, la thèse du déclin n'a pas de sens [...] En revanche, si on conçoit l'institution comme un dispositif symbolique et pratique chargé d'instituer des sujets, alors la thèse du déclin de l'institution peut être défendue à propos de l'école française qui a construit un modèle de socialisation dérivé d'une forme religieuse ». François Dubet, « Déclin de l'institution et/ou néolibéralisme ? », *Éducation et sociétés*, De Boeck supérieur, 2010/1, n° 25, p. 17.

13. Voir notamment François Dubet, *L'expérience sociologique*, Paris, La Découverte, collection « Repères sociologie », 2007. F. Dubet ne parle pas dans ses travaux de l'institution bibliothèque, il parle essentiellement de l'institution scolaire, de l'hôpital ou du travail social. À la différence de l'école ou de l'hôpital, l'une des spécificités de l'institution bibliothèque moderne dans son entreprise de « travail sur autrui », pour reprendre à nouveau une formule de Dubet, c'est la grande autonomie qu'elle laisse à ses usagers (et les impasses, bien sûr, qui vont avec cette autonomie parfois illusoire et peu remise en cause).

14. Je préfère ce terme un peu vague à « cultivé », parfois trop connoté et qui prend mal en compte la dimension ludique susceptible d'apparaître dans les usages des bibliothèques publiques contemporaines.

«comme les autres» au sein de la bibliothèque, c'est-à-dire, temporairement, comme n'importe quel autre usager, lecteur, chercheur, citoyen de plein droit<sup>15</sup>. À la grande différence des institutions totales analysées par Erving Goffman (asiles, couvents, prisons, etc.), les bibliothèques publiques sont bien sûr des institutions plus ouvertes et relativement permissives qui acceptent des usages variés et des formes d'appropriation individuelles et collectives. Elles partagent cependant avec les institutions totales des caractéristiques singulières qui n'ont rien d'anodin puisqu'elles sont, elles aussi, des lieux ordonnés de rassemblement, de résidence, de travail (jusqu'au travail sur soi, comme nous l'avons montré à plusieurs reprises dans nos enquêtes qualitatives à la Bpi), dans lesquels un grand nombre d'individus sont placés dans la même situation et sont susceptibles d'être coupés temporairement de l'extérieur (reclus). Bref, les bibliothèques proposent un dispositif spécifique : à la fois relativement fermé et normé (coupé de l'extérieur, protégé, réglementé) et assez ouvert (ouvert au plus grand nombre, connecté au monde extérieur, modulable et que l'on peut s'approprier). En cela, la comparaison avec une institution telle que l'école paraît injustifiée.

Venons-en à la notion de dispositif. Toute bibliothèque constitue un dispositif technique doublé d'un dispositif social, un cadre propice à l'action, parfois débordé dans ses intentions initiales. Comme on le voit ici, on parle moins de l'institution au sens symbolique mais plus de l'institution «en dur»<sup>16</sup>. L'architecture de la bibliothèque, sa façade, son environnement proche, son seuil, la façon dont les espaces sont distribués en son sein, les emplacements attribués à ses occupants (personnel et usagers), son mode d'organisation, de signalement des collections et des ressources, sa proposition de services et d'animation, ses outils sur place et en ligne, etc. Tous ces éléments concourent techniquement et plus ou moins matériellement à transmettre des messages sinon à «informer» des usages : «L'espace d'une offre de communication a déjà communiqué quelque chose avant tout message», écrivait Jean-Claude Passeron au terme d'une enquête pionnière consacrée aux bibliothèques publiques à la fin des années 1970<sup>17</sup>. La bien nommée «banque d'accueil»,

15. Voir à ce sujet : Serge Paugam et Camilia Giorgetti, *Des pauvres à la bibliothèque : enquête au Centre Pompidou*, Presses universitaires de France, 2014.

16. De nombreux travaux, ceux de Michel Foucault ou ceux plus récents des représentants de la sociologie des sciences et techniques (Madeleine Akrich, Michel Callon, Bruno Latour, etc.), montrent que la séparation radicale entre technique et symbolique, matérialité et discours, non humain et humain, n'a pas de raison d'être avec la notion de dispositif : assemblage hétérogène par nature (voir notamment : Jean-Samuel Beuscart et Ashveen Peerbaye, «Histoires de dispositifs (introduction)», *Terrains et travaux*, 2006/2, n° 11).

17. Jean-Claude Passeron, «Images en bibliothèque, images de bibliothèques», *Bulletin des bibliothèques de France*, 1982, n° 2. [En ligne] < <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1982-02-0069-001.pdf> >.

par exemple, est un dispositif technique qui induit *a priori* une distribution spécifique des rôles entre personnel et usagers en fonction de sa configuration matérielle. Le côté à côté égalitaire vanté dans certaines bibliothèques où l'usager a la possibilité de s'asseoir à côté du bibliothécaire, à sa hauteur, n'a pas les mêmes incidences que le face à face des deux mêmes – l'un debout, l'autre assis –, séparés par une frontière matérielle bien marquée (le bureau d'accueil équipé d'un autre bien nommé « écran »). L'installation en face à face de part et d'autre d'une banque renvoie plutôt à une culture administrative du guichet, une culture qui tend à séparer de manière plus ou moins radicale et parfois même à assujettir<sup>18</sup>. De là à dire que le premier dispositif d'accueil serait toujours un facilitateur des interactions à la différence du second, il n'y a qu'un pas que pour ma part je m'empresserai de ne pas franchir, *a fortiori* dans une culture aristo-démocratique telle que la nôtre : n'est-il pas plus intimidant ou dérangeant de se trouver malgré soi contraint à une forme d'égalitarisme quand on n'en a ni l'habitude ni l'envie ? Seule une enquête de terrain en bonne et due forme permettrait ici de sortir du raisonnement bienveillant mais sans doute un peu dogmatique qui consiste à penser que les choix techniques ont les mêmes valeurs et les mêmes effets pour tous les types de publics, en tout temps, et avec tous les professionnels placés au contact des usagers. Pour filer la métaphore théâtrale, on pourrait dire que les choix techniques effectués pour programmer les espaces et les mobiliers contribuent à construire un décor-cadre exploité par des personnages qui, eux, ne sont justement pas « programmés », même s'ils répondent à des formes de détermination et agissent à travers des systèmes de dispositions variés. Des modalités d'adaptation et d'accompagnement peuvent ainsi venir atténuer ou déjouer des dispositifs parfois mal conçus ou mal vécus (humour, complicité, empathie, savoir faire professionnel, etc.). Il n'y a donc pas que de la technique et du non-humain dans l'élaboration et le fonctionnement même du dispositif.

Pour de très nombreux usagers, profiter du cadre des bibliothèques, comme on l'a vu, cela revient à apprécier leur dispositif relativement normé propice à l'autodiscipline et à la concentration, apprécier leur microcosme social, mais aussi apprécier le fait qu'elles proposent des collections, des sources d'information et des services ayant fait l'objet de choix raisonnés (même quand n'utilise pas ces services). La reconnaissance de l'utilité de la bibliothèque en tant qu'institution au sein d'une grande partie de la population se construit sur ce socle et vient nourrir un sentiment de confiance assez répandu (lequel pourrait paraître déplacé à l'heure où la défiance institutionnelle semble se

---

18. Voir Christophe Evans, « La place des publics », in *Quel modèle de bibliothèque ?*, Anne-Marie Bertrand (dir.), Villeurbanne, Presses de l'Enssib, collection « Papiers », 2009.

généraliser)<sup>19</sup>. Le besoin de cadre et d'institution des lycéens qui viennent massivement réviser le bac dans les bibliothèques me paraît ainsi tout à fait significatif de ce phénomène de reconnaissance institutionnelle, alors qu'il est souvent vécu au contraire comme une invalidation de l'institution. À l'image d'une grande partie des étudiants qui viennent travailler sur leurs propres documents dans les bibliothèques ou de certains actifs qui ont l'idée d'utiliser ces établissements à des fins de *coworking*, ce n'est pas la bibliothèque « plaisir » qui est alors recherchée, c'est plutôt l'environnement un peu spartiate qu'elle met à disposition et qui permet de s'astreindre sur une longue durée à des activités laborieuses, pour ne pas dire pénibles. Dans l'un de ses textes, Alain Giffard rappelait que Michel Foucault considérait la pratique de la lecture comme une « technique de soi »<sup>20</sup> ; on pourrait, dans le même esprit, dire que la bibliothèque, avec son dispositif singulier, ses ressources, les publics qui y sont assemblés, rend opérationnelles des « techniques de soi », à commencer par un ensemble de « techniques du corps » qui s'apprennent et s'expérimentent grâce à certaines procédures mises en place par la bibliothèque et au contact des autres usagers : consulter/lire, chercher des livres ou des informations en public, s'asseoir à une table pour y travailler longtemps, adopter une attitude calme et discrète au milieu des autres, respecter le règlement, etc.<sup>21</sup> Encore une fois, l'erreur serait de penser ici que rien n'échappe au dispositif. Les usagers des bibliothèques, inventifs, parfois un peu rebelles, ou tout simplement indifférents aux injonctions de l'institution, reconditionnent à leur façon les dispositifs auxquels ils se confrontent. J'avais proposé dans un autre texte d'utiliser le terme « d'usinage », sans intention péjorative, pour illustrer la façon dont les lycéens impriment leur marque dans les bibliothèques en venant y réviser en groupe sans utiliser les collections et les ressources mais en y important des codes juvéniles qui sont plus

---

19. Pour prendre l'exemple des bibliothèques municipales, dans l'enquête de population de 2016 commanditée par le ministère de la Culture, 5 % seulement des personnes âgées de 15 ans et plus en France trouvent que ces équipements sont peu utiles (16 % des personnes qui déclarent ne jamais les fréquenter), 86 % de l'ensemble des personnes interrogées (quel que soient leurs rapports aux bibliothèques municipales) sont très ou assez satisfaites de la diversité des collections ; dans la même enquête, 1 % seulement des personnes ne fréquentant pas les bibliothèques municipales ou les fréquentant moins d'une fois par mois déclarent que leur cadre ou leur ambiance n'est pas agréable. « Publics et usages des bibliothèques municipales en 2016 », TMO-Ministère de la Culture/DGMIC.

20. Alain Giffard pensait plutôt ici aux pratiques de lecture immersives, réflexives : des lectures de soi, plus que de simples activités de déchiffrement ou de survol. Voir Alain Giffard, « Des lectures industrielles », in Christian Fauré, Alain Giffard et Bernard Stiegler, *Penser la mécroissance : quelques réflexions d'Ars industrialis*, Flammarion, 2009.

21. Marcel Mauss, « Les techniques du corps », in *Sociologie et anthropologie*, Paris, Presses universitaires de France, collection « Quadrige », 1950.

ou moins bien supportés<sup>22</sup>. Il serait erroné – au plan méthodologique comme au plan stratégique – de penser que l'installation lycéenne est illégitime et contre-productive (au sens de l'institution, il y a souvent plus de chahut que de travail). Quand on y réfléchit avec l'exemple de la Bpi, cette installation n'a en soi rien d'anormal ou d'illogique : l'accès libre, autonome, faiblement contrôlé, la configuration spécifique des espaces (de très grandes tables que l'on peut occuper en grand nombre), le fait que l'établissement soit central et logé au cœur d'un grand centre culturel, l'ont en quelque sorte bien préparée et ce sont des configurations que l'on retrouve bien sûr dans les bibliothèques publiques de centre ville.

On pourrait ainsi proposer de faire la distinction entre dispositif primaire et dispositif secondaire. Le premier serait produit par l'institution et ses différents programmistes, le second résulterait de l'intervention des publics (tous les publics) à la faveur de la répétition de leurs usages et de leurs routines. À la différence d'autres institutions culturelles les bibliothèques se prêtent assez facilement aux interventions actives de leurs publics, c'est bien ce qui les rend si singulières et « attachantes ». Il ne faut pas oublier enfin de signaler que l'enquête – ou toute forme de restitution des usages et des expériences vécues – est également un dispositif technique et humain ayant des incidences sur la nature des données produites. On aura l'occasion de le vérifier ici à plusieurs reprises à travers des récits « d'expérience des bibliothèques » collectés à la faveur des enquêtes quantitatives ou qualitatives ainsi qu'à travers des « expériences » professionnelles (expérience de professionnels et expérimentations conduites à la faveur de propositions de services ou d'activités culturelles).

## POUR LIRE UNE BIBLIOTHÈQUE

Pour bien « lire une bibliothèque » – je reprends à mon compte la formule particulièrement appropriée employée par Daniel Goldin dans l'interview qu'il a accordée à Muriel Amar – il pourrait donc se révéler très utile d'étudier en détail son dispositif général, de bien l'appréhender en tant qu'institution et, bien entendu, de faire l'effort de passer par le regard de ses usagers effectifs, c'est-à-dire se donner les moyens de témoigner de leur expérience propre et de faire l'expérience de leur point de vue<sup>23</sup>. C'est avec cette grille de lecture que l'ensemble des contributions qui vont suivre peuvent être lues et liées entre

---

22. Christophe Evans, « Slow lib : ralentir ! bibliothèque ! », *Lectures*, n° 179-180, janvier-février-mars-avril 2013.

23. Un troisième niveau consisterait à étudier la bibliothèque en tant qu'organisation avec les outils de la sociologie des organisations et de la psychosociologie.



elles. Deux points de méthode pour conclure sont à souligner pour évoquer certaines limites de notre projet. Le premier, qui est un rappel, concerne le prisme des grands établissements : il ne faudrait pas à partir de celui-ci, par exemple, déduire que la demande d'environnements culturels publics spartiates est générale et dominante<sup>24</sup> ; mais il ne faudrait surtout pas non plus mettre de côté ce besoin qui s'exprime assez clairement et qui en dit long de la demande d'institution au sein d'une partie de la population : si la bibliothèque mérite encore parfois d'être « dé-bureaucratisée », elle ne profite pas nécessairement de toutes les formes de dés-institutionnalisation<sup>25</sup>. Le second rappel, et non des moindres, pointe un angle mort de la réflexion et est explicitement signalé dans la formule « publics effectifs » employée plus haut. Le besoin d'institution de nombreux publics présents doit en effet être tempéré par la prise en compte d'une attitude de rejet de l'institution par certaines populations absentes des bibliothèques, attitude qui n'apparaît pas dans le périmètre de notre ouvrage puisque les données analysées ici portent sur les fréquentants. Un dispositif ouvert pour les uns (accessible, gratuit, « généreux ») peut demeurer un dispositif fermé pour de nombreux autres comme le montrent notamment les travaux de Denis Merklen<sup>26</sup>.

---

24. Dans l'enquête nationale TMO-2016 déjà citée, près du quart tout de même des personnes interrogées âgées de 15 ans et plus (23 %) considèrent que les bibliothèques municipales sont des lieux de travail propices à l'étude, une ventilation sur la population des 15-24 ans donnerait sans doute un pourcentage encore plus fort. « Publics et usages des bibliothèques municipales en 2016 », *op. cit.*

25. Christophe Evans, « Jusqu'où peut-on dés-institutionnaliser la bibliothèque ? », in : Amandine Jacquet (dir.), *Bibliothèques troisième lieu*, Paris, Association des bibliothécaires de France, collection « Médiathèmes » n° 14, 2015.

26. Denis Merklen, *Pourquoi brûle-t-on des bibliothèques ?*, Villeurbanne, Presses de l'Enssib, collection « Papiers », 2013.



# ESPACE INSTITUÉ, ESPACE RESTITUÉ

## CHAPITRE 1. ACTIVITÉS STUDIEUSES ET ACTIVITÉS CULTURELLES À LA BNF : AU-DELÀ DES OPPOSITIONS

*par Irène Bastard*

## CHAPITRE 2. L'ATTACHEMENT À LA BIBLIOTHÈQUE : DES LIENS, UN LIEU

*par Agnès Vigué-Camus*

## CHAPITRE 3. NAVIGUER SUR LE WEB À LA BPI : SPÉCIFICITÉS D'UN USAGE EN PUBLIC

*par Quentin Lobbé et Dana Diminescu*

Précurseur des études de publics en bibliothèque, Alain-Marie Bassy en a indiqué la méthode: rendre compte du rapport entre «l'espace institué par le bibliothécaire et l'espace restitué par le lecteur, ou, si l'on veut, le modèle bibliothéconomique et les différents modes d'appropriation et de détournement de ce schéma initial»<sup>1</sup>. C'est de cette méthode que relèvent les trois chapitres présentés dans cette première partie. Irène Bastard propose un modèle d'analyse de pratiques qui restitue un lien entre des catégories de l'offre BnF en apparence destinées à des types de publics distincts: les étudiants et chercheurs d'un côté, les touristes et les visiteurs culturels de l'autre. C'est par une attention aux formes de l'attachement qu'Agnès Camus-Vigué rend compte de l'évolution de la catégorie des publics «habités»: réinterrogé en diachronie, vingt ans après la parution de l'ouvrage éponyme, ce public assidu témoigne des transformations contemporaines de la société. L'une de ces transformations concerne l'usage banalisé d'Internet auquel la Bpi ménage un

---

1. Alain-Marie Bassy, «L'entonnoir, l'épuisette et l'hameçon. Parcours et stratégies de l'espace culturel d'une bibliothèque publique: l'exemple de la Bpi», service Études et recherche, Bibliothèque publique d'information, 1980. [En ligne] < <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/67015-l-entonnoir-l-epuisette-et-l-hamecon-parcours-et-strategies-de-l-espace-culturel-d-une-bibliotheque.pdf> >.

accès depuis 1995. Ces consultations déployées en public présentent des spécificités que l'approche socio-technique proposée par Dana Diminescu et Quentin Lobbé tente de saisir.

# CHAPITRE 1

## ACTIVITÉS STUDIEUSES ET ACTIVITÉS CULTURELLES À LA BNF

### Au-delà des oppositions

*par Irène Bastard*

#### UN « SOUCI DES PUBLICS » DE L'INSTITUTION<sup>1</sup>

« Qui sont les publics de ma salle ? » « Comment faire venir plus de visiteurs à l'exposition de l'automne prochain ? » « Quels sont les services à proposer aux juristes ou aux musiciens pour qu'ils comprennent la richesse des collections ? » « Pourquoi les étudiants ne consultent-ils pas plus les documents de nos magasins, est-ce parce qu'ils utilisent Internet ? » « La Bibliothèque nationale s'est-elle démocratisée ? »

Ces questions, formulées par des directeurs de la BnF comme par des magasiniers ou des chargés de collection assurant un service auprès des publics, témoignent à la fois de préoccupations et de projections vis-à-vis des usagers. On discerne dans ces interrogations des professionnels un « souci des publics »<sup>2</sup>, non pas au sens d'une difficulté à résoudre mais bien d'une attention aux publics, qui suscite un questionnement réflexif. Parallèlement, les enquêtes visant à connaître les usagers de l'établissement rendent compte d'un éclatement des catégories d'analyse des publics et d'une incertitude sur les manières de les saisir. Certains viennent tous les jours lorsque d'autres consultent des notices en ligne ; certains posent des questions en arrivant à l'accueil lorsque d'autres évitent d'avoir affaire aux personnels ; certains compulsent des listes de documents sur Gallica lorsque d'autres jettent un œil ou une oreille aux activités culturelles. En fonction des offres et services proposés<sup>3</sup>, les usagers sont quelques dizaines ou des milliers, francophones ou allophones, identifiés par leur titre d'accès ou inconnus. Ensemble, ils constituent

---

1. Je remercie chaleureusement Thierry Pardé pour son implication dans la rédaction de ce chapitre, ainsi que les relectrices attentives : Céline Leclaire, Mélanie Leroy-Terquem, Muriel Amar, Agnès Vigué-Camus, Christophe Evans.

2. On reprend ici l'intitulé de la journée professionnelle de l'OCIM (Office de coopération et d'information muséales) organisée le 13 novembre 2018 à Paris en partenariat avec le Celsa-Paris Sorbonne. Voir la présentation de la journée : < <https://ocim.fr/formation/musees-recherche-2018-le-souci-du-public/> >.

3. On considérera ici les publics en aval de la constitution des collections. Les éditeurs et auteurs qui déposent leurs productions, les professionnels impliqués dans la collecte du dépôt légal ou le catalogue sont aussi des utilisateurs de la BnF mais ils ne seront pas considérés ici comme « public ».

les publics de la BnF, chacun dans un lien à l'institution qui est fonction de son activité et de sa biographie. À défaut de pouvoir révéler chaque profil, ce chapitre se propose de faire dialoguer les résultats de différentes études sur les publics<sup>4</sup>, en s'efforçant de montrer, au-delà des apparentes oppositions entre catégories et motivations des usagers, quelques déterminants communs des pratiques au sein de l'institution.

## Une préoccupation ancienne

Avant de s'intéresser aux usagers actuels de la BnF, un bref retour sur le passé rappelle l'antériorité de ce « souci des publics ». Si la mission première de la Bibliothèque (royale, impériale, nationale) est de réunir les savoirs, notamment en collectant le dépôt légal, l'accès à ces collections a suscité aux différentes époques de son histoire diverses interrogations. Les conditions d'accueil et surtout les contraintes de conservation obligent à statuer sur les règles de consultation des précieux documents comme sur celles concernant l'accès aux fascicules de presse. La question se pose de savoir à qui et comment donner accès aux ressources de la BnF. Les manières de désigner les publics dans les différents documents administratifs du passé témoignent des usages observés autant que de ceux souhaités. Dans son mémoire *Accueillir le grand public à la BnF : origines, permanences et évolutions*<sup>5</sup>, Marie Galvez retrace, principalement au XIX<sup>e</sup> siècle, les arguments des administrateurs pour réaliser des expositions de collections et pour créer une salle de lecture accessible à des lecteurs non érudits et savants (non chercheurs). Elle montre que l'idée d'exposer des collections de la Bibliothèque est envisagée dès 1720, avec pour argument de « satisfaire la curiosité de tous ceux que l'envie de s'instruire attirera [dans les salles, cabinets et galeries] ». La mise en œuvre de cette intention ne sera effective que plus tard et restera fluctuante en fonction des époques, administrations et tutelles. C'est sous l'administration de Léopold Delisle (de 1874 à 1905) que la Bibliothèque nationale structurera un « véritable projet pour les expositions » [Galvez, 2011 : 12], c'est-à-dire à la fois l'installation d'espaces, le choix d'objets et de documents exposés, et l'inscription dans une programmation interne ou en rapport avec l'agenda culturel national comme lors des expositions universelles. Aussi bien dans les notes produites pour demander des financements que dans les témoignages de la presse, l'exposition d'œuvres de l'institution répond à une logique de

4. Les études citées comme sources sont disponibles sur le site de la BnF (< <https://www.bnf.fr/fr/mieux-connaître-les-publics-de-la-bnf> >) ou à la demande.

5. Mémoire de conservateur des bibliothèques, sous la direction de Dominique Varry, Enssib, 2011. [En ligne] < <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/49074-accueillir-le-grand-public-a-la-bnf-origines-permanences-et-evolutions> >.

valorisation de la richesse des collections et à des objectifs pédagogiques liés à la tutelle du ministère de l'Instruction publique. L'exemple de l'exposition *Libri et Barrois* en avril 1888 retenu par Marie Galvez montre en germe la potentielle contradiction de ce double objectif :

*Dès l'arrivée [des manuscrits des fonds Libri et Barrois], des travaux de mise en ordre et de classement ont été entrepris pour permettre la communication aux savants ; cependant, cette entreprise s'annonçant très longue, il est décidé de donner une première satisfaction à la curiosité du public en exposant dans les vitrines de la salle du parnasse français, à l'entrée de la galerie Mazarine, un choix des volumes et des pièces retrouvées. L'objectif de cette exposition, outre celui de justifier auprès du plus grand nombre les efforts financiers consentis par la Bibliothèque, est le même que pour la galerie Mazarine : éduquer et instruire, même si le caractère particulier de l'exposition, saisissable surtout par les familiers de l'affaire Libri, a dû principalement attirer les initiés. [Galvez 2011 : 24-25]*

Les profils des visiteurs ne peuvent toutefois faire l'objet que d'hypothèses puisque, dans les sources disponibles, ni la fréquentation ni les publics ne sont notifiés.

S'agissant des salles de lecture, le rapport de la Commission Mérimée de 1858 établit une distinction entre un public « tout-venant » et des « travailleurs sérieux », ce qui justifie la création de deux salles distinctes puisque ces publics n'auraient pas les mêmes usages des collections. La fameuse « salle B », salle de lecture publique, ne verra le jour qu'en 1868<sup>6</sup>, après certes des travaux d'aménagement mais aussi de longs débats sur les collections à y faire figurer : en libre accès ou sur communication, dans le domaine des belles lettres ou en sciences, avec des ouvrages récents ou plutôt des ressources acquises par échanges... En présentant les questionnements qui surgissent à l'occasion de la construction de la salle B, Marie Galvez retrace aussi l'élaboration progressive de ses conditions d'accès dont le principe sera, dans un premier temps du moins, de donner accès aux savoirs à « l'ouvrier désireux d'approfondir les connaissances de son métier ». Elle rend compte toutefois du déplacement progressif de l'usage de la salle, de plus en plus fréquentée par les étudiants :

*En reconnaissant comme sérieux le travail des étudiants, qu'elle n'assimile pas cependant aux recherches érudites des savants de la salle Labrousse, l'institution semble prendre conscience qu'il existe*

6. Voir aussi Bruno Blasselle et Jacqueline Melet-Sanson, *La Bibliothèque nationale de France : mémoire de l'avenir*, Paris, Gallimard, 2006, p. 60-62.

*une grande diversité d'usages des collections, et parfois même plusieurs « strates » à l'intérieur d'un même usage. Le raisonnement ne s'articule donc plus seulement autour d'une lecture « savante » opposée à une lecture « utilitaire » ou « de divertissement », mais autour d'une lecture « érudite » et d'une lecture « étude » qui, pour être moins spécialisée que celle des chercheurs, n'en demeure pas moins sérieuse.*  
[Galvez, 2011 : 44-45]

On note ici que les « autres » lecteurs sont inévitablement comparés, et même opposés, aux chercheurs (savants, érudits, lettrés...) qui constituent le public premier de la Bibliothèque nationale. Ce public sert de valeur d'étalon à toute mesure de démocratisation de l'institution, comme en témoignent, un siècle après, les polémiques qui ont accompagné le projet de création de la Bibliothèque nationale de France.

### Un établissement multifonction, des publics multi-usages ?

Ces interrogations sur la variété des usages dans les salles de lecture et dans les galeries se prolongent au fil des évolutions de l'établissement. En 1994, la grande étude sur les lecteurs de la Bibliothèque nationale de Christian Baudelot et Claire Verry insiste sur la procédure d'inscription qui, du fait d'un nombre de places limité dans les salles du site historique, est vécue par beaucoup d'usagers comme une épreuve au cours de laquelle ils doivent justifier du caractère légitime de leur recherche<sup>7</sup>. Aussi, la construction d'une nouvelle très grande bibliothèque a pour objectif premier de desserrer cette contrainte de l'espace, pour les publics comme pour les collections. Le décret fondateur de la BnF en 1994 inscrit dans les missions de l'établissement la mise à disposition des documents aux chercheurs ainsi qu'« au plus grand nombre ». Mais ce plus grand nombre concerne-t-il plus d'étudiants, plus de visiteurs des expositions, plus de chercheurs admis à consulter les documents patrimoniaux, plus de professionnels utilisant les notices ? Le projet développé par l'Établissement public de la Bibliothèque nationale (EPBF) conduit non pas à une augmentation homothétique de capacité mais de fait à l'émergence d'une nouvelle configuration institutionnelle. Avec les 1500 places du Rez-de-jardin, l'établissement augmente certes significativement ses possibilités

---

7. Christian Baudelot et Claire Verry, « Profession : lecteur ? Résultats d'une enquête sur les lecteurs de la Bibliothèque Nationale », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 1994, n° 4, p. 8-17. [En ligne] < <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1994-04-0008-001> >.



d'accueil, comparativement au site de Richelieu<sup>8</sup>. Avec la création du Haut-de-jardin, bibliothèque pour tous à vocation encyclopédique, la BnF devient au fil du temps un acteur de référence dans le paysage des bibliothèques d'études cherchant à toucher un large public, sans pour autant basculer dans la lecture publique. Avec deux auditoriums, trois galeries d'exposition et des ateliers pour les enfants, la BnF intensifie ses activités de médiation dans le champ de l'éducation artistique et culturelle, et développe une production de manifestations culturelles ainsi qu'une activité éditoriale autour des collections. Cette activité est soulignée par Roland Schaer, en 1997, lorsqu'il décrit la politique culturelle du tout nouvel établissement<sup>9</sup>. Pour synthétiser cette pluralité d'activités, le tableau en annexe 1 liste les collections et offres proposées sur le site François-Mitterrand comme dans les sites historiques, soulignant les différentes missions de la BnF : des missions de bibliothèque de recherche, de bibliothèque d'études et d'établissement culturel. Ces multiples activités débordent aussi hors des murs, que ce soit dans les établissements universitaires, les écoles, les bibliothèques de lecture publique ou dans d'autres musées et galeries.

En même temps que le caractère multifonction de l'établissement s'accroît, le « souci des publics » se généralise aux différents espaces et aux différentes activités. Denis Bruckmann s'interroge, dans un article publié fin 2018 dans le *Bulletin des bibliothèques de France*<sup>10</sup>, sur l'atteinte des objectifs de l'EPBF d'ouvrir la Bibliothèque au « grand public ». De même qu'au XIX<sup>e</sup> siècle, les projets d'expositions et de salles de lecture « publique » ont pu sembler manquer leur cible, quelle adéquation entre l'ambition d'un public incarnant la figure de « l'honnête homme » et les usagers qui aujourd'hui arpentent les couloirs et occupent les salles de lecture ? Est-ce que la BnF accueille aujourd'hui des profils qui ne trouvaient pas place jadis dans le quadrilatère Richelieu ? Et observe-t-on des publics spécifiques de chaque offre et service ou, au contraire, a-t-on affaire à des usagers démultipliant leurs activités pour se saisir de l'ensemble des possibilités offertes par l'institution ?

Avant de répondre à ces interrogations, notons que les deux jambes sur lesquelles marche l'établissement renvoient à des activités dont les représentations peuvent paraître antinomiques (voir tableau 1). Les bibliothèques en général, et les bibliothèques d'étude en particulier, sont des lieux que

8. 360 places dans la salle de consultation des imprimés.

9. Roland Schaer, « Sur la politique culturelle de la Bibliothèque nationale de France », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 1997, n° 6, p. 18-22. [En ligne] < <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1997-06-0018-003> >.

10. Denis Bruckmann, « Bibliothèque nationale de France et grand public : une longue marche », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2018, n° 16. [En ligne] < <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2018-16-0136-002> >.

l'on souhaite silencieux et où l'on vient travailler de manière concentrée et régulière. Les musées, eux, représentent un espace de loisir culturel où l'on vient regarder, occasionnellement et parfois rapidement, des œuvres pour leur caractère esthétique, en déambulant dans un certain brouhaha (chuchotements entre visiteurs, discours de conférenciers, etc.). Ces deux activités convoquent deux postures physiques, l'une assise et l'autre debout, ainsi que deux postures intellectuelles, opposant concentration et curiosité. Les professionnels ne sont pas présents de la même manière dans ces deux situations : alors que les bibliothécaires sont en salle et assurent un « service public » à la demande, en réaction aux questions des usagers sur les collections qu'ils ont constituées, les commissaires et chargés d'expositions s'adressent aux publics indirectement, par le truchement des cartels ou des médiateurs. Les personnels de bibliothèque insistent sur l'accompagnement des usagers pour leur donner une autonomie dans leur recherche, de façon à ce que chacun accède aux documents appropriés à ses centres d'intérêt. Les producteurs d'exposition aboutissent à un contenu culturel identique pour tous les visiteurs, novices ou spécialistes du sujet, construit sur la base de l'expertise du curateur<sup>11</sup>.

Cette distinction entre activités studieuses et activités culturelles s'observe d'un autre point de vue dans la dissonance de l'image perçue de l'établissement. Une enquête conduite en 2017 auprès d'un échantillon représentatif de la population française montre que 70 % des répondants déclarent connaître la BnF<sup>12</sup> et l'image dominante qui est associée à l'institution est celle de grandes étagères de livres, signifiant avant tout des activités de conservation et de recherche. Du reste, la majorité des répondants ne se sent pas spontanément concernée par une institution considérée d'abord comme un lieu d'étude, tout en concédant qu'une visite culturelle pourrait être un motif de venue. Dans l'esprit de tout un chacun, l'image studieuse semble ici évincer l'attrait culturel de l'établissement.

Enfin, la tension entre les offres de l'établissement s'observe également dans son organisation opérationnelle, par exemple dans la gestion des files d'attente : si une file est dédiée aux chercheurs qui ont réservé une place pour un horaire donné, faut-il aussi fluidifier l'accès des spectateurs d'une manifestation qui débute ? Chaque année au printemps, le site François-Mitterrand doit concilier l'accueil de lycéens en quête d'espaces de travail pour réviser le baccalauréat et l'organisation du festival *La bibliothèque parlante* (week-end de lectures, performances et spectacles), occasionnant des

---

11. Quand bien même la réception du contenu est propre à chacun et que différentes médiations interviennent dans cette réception.

12. Étude menée par l'IFOP fin 2017 auprès d'un échantillon représentatif de la population française.

arbitrages sur l’occupation des espaces physiques et le niveau de volume sonore autorisé. Une forme de concurrence peut se faire jour entre les publics eux-mêmes : les chercheurs questionnent la présence des étudiants qui n’ont pas besoin des collections patrimoniales, de même que les étudiants préparant un concours reprochent à la BnF d’accepter des lycéens dissipés. Sans être nombreuses, certaines plaintes mettent en question la légitimité de la présence des « autres ».

**Tableau 1. Critères opposant de manière simplifiée activités culturelles et activités studieuses**

	<b>Publics culturels</b>	<b>Publics studieux</b>
<b>Motif</b>	Loisirs	Études
<b>Posture</b>	Debout, en déplacement	Assis, figé
<b>Régularité</b>	Venir à une visite	Venir régulièrement
<b>Ambiance</b>	Animation	Silence
<b>Mode de découverte</b>	Curiosité	Concentration
<b>Lien avec les professionnels</b>	Désynchronisé : les professionnels sont en amont	Accompagné : les professionnels sont en salle
<b>Sociabilité</b>	Avec des proches	Avec des pairs

Si les bibliothèques de lecture publique ont intégré depuis longtemps des créneaux pour les classes ou disposent d’espaces d’activités culturelles<sup>13</sup>, ce développement peut paraître moins naturel pour un établissement qui a longtemps été regardé comme un sanctuaire pour les chercheurs, concentrant ses services sur la consultation des ressources patrimoniales. La juxtaposition d’activités culturelles et studieuses aux missions premières de collecte et de conservation, et aux pratiques savantes qui en découlaient, interroge sur les usages réels qui en sont faits : les publics de la BnF recourent-ils chacun à différentes offres de l’établissement ou se concentrent-ils principalement sur un service donné ?

13. Martine Poulain (dir.), *Histoire des bibliothèques françaises*, tome IV, « Les bibliothèques au XX<sup>e</sup> siècle, 1914-1990 », Paris, Éditions du Cercle de la librairie, 1992.

## Trois sources de connaissance des publics

Les études sur les publics<sup>14</sup> et leurs usages vont donc servir ici de boussole à la perception des missions de la BnF et de leur appropriation par les publics. Trois sources d'information sur les publics vont être mobilisées.

Première source, la base des lecteurs inscrits : pour accéder à ses espaces, la BnF délivre différents titres d'accès, sous forme de Pass<sup>15</sup>, qui couvrent la plupart des activités individuelles réalisées à la Bibliothèque<sup>16</sup>. L'inscription permet de collecter des informations sur le profil de l'utilisateur (sexe, âge, lieu d'habitation, nationalité), sur son parcours universitaire (niveau, discipline, lieu d'études) et le but de sa venue à la BnF (étude, recherche, personnel). En 2018, on compte environ 73 000 détenteurs d'un Pass : ~48 500 usagers fréquentent le Haut-de-jardin et ~29 500 les espaces de recherche (tous sites confondus). Cette base d'inscrits donne également des informations précises sur les lieux fréquentés et l'intensité des visites. En revanche, ces données quantitatives laissent dans l'ombre les personnes qui viennent en salles de lecture avec des tickets (8 % des entrées au global) ou restent dans les espaces libres<sup>17</sup>, et ne livrent pas d'informations sur les motivations de visite à la Bibliothèque.

Il est par conséquent essentiel de compléter les informations issues de la base des inscrits par des enquêtes mettant en œuvre d'autres approches. Régulièrement depuis 1999<sup>18</sup>, la délégation à la Stratégie et à la recherche (DSG) pilote des enquêtes par questionnaire sur de larges échantillons. Trois « obser-

14. Voir Anne-Marie Bertrand, *Les bibliothèques*, Paris, La Découverte, collection « Repères », 2011, pour l'attention croissante au cours du XX<sup>e</sup> siècle à ces études. Jacqueline Eidelman, Mélanie Rouston et Bernadette Goldstein, *La place des publics : de l'usage des études et recherches par les musées*, Paris, La Documentation française, 2008, pour comprendre la professionnalisation des services d'analyse de la fréquentation dans les établissements culturels.

15. L'inscription des lecteurs est antérieure à la création de l'EPBF mais ne sera décrite ici que l'offre tarifaire actuelle. Le Pass annuel pour la recherche est vendu aux lecteurs autorisés pour 50 € par an ou 35 € en tarif réduit. Un Pass Recherche est proposé avec un nombre d'entrées limité : 1 entrée pour 5 € ou 5 entrées pour 20 €. Le Pass dit « Lecture/Culture », donnant accès à la bibliothèque pour tous (anciennement du Haut-de-jardin) et aux expositions, est à 15 € par an. Des tickets, non nominatifs, sont vendus pour l'accès aux expositions et pour un accès à la journée, et sont distribués gratuitement à partir de 17 h pour accéder à la Bibliothèque pour tous.

16. À l'exclusion des entrées exonérées (dans les expositions) ou gratuites (pour les manifestations, colloques, conférences). On notera que ne sont pas considérées ici les activités de groupe (les classes en visite, par exemple).

17. Les déambulateurs, le Club de l'Est, le Café des Globes, les Halls Est et Ouest, le foyer du Petit auditorium sont des espaces communs libres d'accès où plus de cent personnes peuvent s'installer. L'équipement de ces espaces en prises électriques et la généralisation du wifi ont transformé ces « périphériques » des salles de lecture en véritables espaces de travail privilégiés par certains usagers.

18. On se réfère ici à l'Observatoire de 1999 mené par Romuald Ripon et la société SCP. Voir Romuald Ripon, « Les publics du site Tolbiac-François-Mitterrand : résultats de l'enquête de janvier 1999 », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 1999, n° 6, p. 29-39. [En ligne] < <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1999-06-0029-003> >.

vatoires» ont été conduits ces dernières années. Par ordre chronologique, un premier questionnaire a été mis en ligne sur Gallica<sup>19</sup>, en septembre 2016, et a permis de collecter 7 600 réponses, score tout à fait enthousiasmant<sup>20</sup>. En octobre 2016, 1 400 personnes ont été interrogées, de manière représentative<sup>21</sup>, en sortie de la Bibliothèque François-Mitterrand. Un sur-échantillon a été constitué auprès des usagers des espaces libres et des publics des événements et des manifestations, mal captés par ces enquêtes sur des flux. 1 400 personnes ont également répondu à un questionnaire en ligne placé sur le catalogue général et le site institutionnel bnf.fr. Enfin, en novembre 2017, 600 personnes ont été interrogées sur le site de Richelieu<sup>22</sup> et 600 usagers BnF de ce site ont répondu à un questionnaire en ligne adressé par courriel<sup>23</sup>. Pour cette dernière enquête, on observe une complémentarité entre l'échantillon recruté en ligne et celui recruté sur place, l'*emailing* ayant permis de toucher des personnes qui viennent peu régulièrement sur site. Ces enquêtes par questionnaire permettent de mieux saisir la diversité des publics : 17 % des visiteurs de François-Mitterrand n'ont pas de titres d'accès et n'existent donc pas dans la base d'inscrits ; 62 % des répondants à l'observatoire Gallica déclarent n'être jamais venus à la BnF.

Enfin, en complément des observatoires barométriques, la DSG conduit chaque année un certain nombre d'études sur des offres ou événements ponctuels de la Bibliothèque (les publics d'une exposition, du festival *la Bibliothèque parlante*, des journées européennes du patrimoine, etc.) ou sur des usages spécifiques d'espaces ou d'offres (les publics du Haut-de-jardin, les usages des ressources électroniques, les publics des offres et contenus pédagogiques, etc.). Ces études peuvent être menées en propre, par un prestataire ou en collaboration avec des chercheurs. Chaque cas est spécifique et livre des résultats éclairants sur une pratique. Ces multiples sources d'informations ont enrichies par des observations qualitatives de terrain, réalisées au fil de l'eau, dans un cadre ou non d'étude, qui illustrent et donnent corps aux données chiffrées. Ces sources permettent aussi de mieux comprendre les spécificités des publics de la BnF en les situant par rapport à des études menées par

19. Pour l'ensemble de l'enquête, voir : < <https://gallica.bnf.fr/blog/10052017/resultats-de-lenquete-2016-aupres-des-usagers-de-gallica?mode=desktop> >.

20. Rappelons que, malgré le nombre, la représentativité de l'échantillon ne peut toutefois pas être garantie avec ces méthodes d'auto-administration d'enquête en ligne.

21. Pour l'ensemble de l'enquête, voir : < [https://www.bnf.fr/sites/default/files/2018-11/observatoire\\_publics\\_2016\\_complet.pdf](https://www.bnf.fr/sites/default/files/2018-11/observatoire_publics_2016_complet.pdf) >.

22. De façon indifférenciée, visiteurs et lecteurs des départements spécialisés de la BnF et de l'INHA (Institut national d'histoire de l'art).

23. Voir le rapport complet : < [https://www.bnf.fr/sites/default/files/2018-11/rapport\\_observatoire\\_public\\_richelieu\\_2017.pdf](https://www.bnf.fr/sites/default/files/2018-11/rapport_observatoire_public_richelieu_2017.pdf) >.

d'autres établissements ou entités, comme la Bpi ou le Département études, prospective et statistiques (DEPS) au ministère de la Culture.

À partir de ces différents matériaux, comment décrire les publics de la BnF et peut-on identifier «un» public de l'institution ?

## ACTIVITÉS STUDIEUSES, ACTIVITÉS CULTURELLES

Le site François-Mitterrand, avec son million d'entrées par an, constitue un lieu d'observation large des publics et illustre l'hétérogénéité des visiteurs. Ainsi, l'observatoire des publics réalisés en octobre 2016 sur ce site montre que, sur dix personnes présentes, quatre ont utilisé des documents, trois ont travaillé en salle avec leurs propres ressources, deux sont venues pour des activités culturelles et une s'est installée dans les espaces libres. Ce «fond de carte» des publics va permettre de préciser les traits caractéristiques des usagers studieux – entendus en un sens large comme les personnes venant «pour travailler» – et des visiteurs culturels.

### Pour les activités studieuses : un cadre de concentration et un statut

Que ce soit avec ou sans les ressources de la BnF, 63 % des personnes sur le site François-Mitterrand déclarent venir pour «travailler, étudier»<sup>24</sup>. Cette activité studieuse se lit à travers les profils des publics, mais aussi dans la saisonnalité et le rythme de la fréquentation. Les étudiants et universitaires sont fortement présents : 52 % des détenteurs d'un Pass sont étudiants et 25 % académiques<sup>25</sup> (doctorants, chercheurs et enseignants-chercheurs). Compte tenu de leur vocation respective, un clivage existe entre le Haut-de-jardin, qui accueille 70 % d'étudiants, et le Rez-de-jardin, où la moitié des lecteurs est de profil académique. Comme pour la salle B en son temps et la Bpi<sup>26</sup> un siècle après, les étudiants ont investi les espaces de la BnF bien plus que «l'ouvrier» ou «l'honnête homme». La différence entre les espaces s'observe aussi à travers les disciplines d'études : les étudiants qui fréquentent le Haut-de-jardin sont inscrits pour 32 % en droit, économie et politique, et pour 24 % dans

24. Observatoire des publics du site François-Mitterrand, 2016.

25. Conformément aux statistiques du ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation, les étudiants inscrits en thèse (doctorants) sont comptés comme relevant de la recherche académique.

26. Christophe Evans, «IX. Usagers et usages en bibliothèques», in : Dominique Arot (dir.), *Les bibliothèques en France : 1991-1997*, Paris, Éditions du Cercle de la librairie, collection «Bibliothèques», 1998, p. 201-224. [En ligne] < <https://www.cairn.info/les-bibliotheques-en-france-1991-1997--9782765407065-page-201.htm> >.

des disciplines scientifiques. *A contrario*, les usagers en Rez-de-jardin s'intéressent pour 40 % aux disciplines des langues, littératures et arts, et pour 38 % aux sciences humaines et sociales. Cette différence dans la distribution des disciplines s'explique par le fait que la bibliothèque de recherche s'adresse à un public travaillant sur des sources et documents patrimoniaux pour lesquels l'excellence de la BnF dans les humanités est reconnue. Pour certains chercheurs de ces disciplines, la BnF est le graal permettant d'accéder à des collections uniques et rares. C'est aussi dans ce lieu que l'on s'autorise à se sentir pleinement chercheur, grâce au « sésame » du Pass, à la communauté des autres lecteurs et au travail sur les collections.

Ces usagers viennent pour des longues périodes (cinq heures en moyenne pour ceux qui consultent des documents, quatre heures pour ceux qui travaillent avec leur propre matériel<sup>27</sup>) et intensément à certains moments. Les espaces du Haut-de-jardin sont très régulièrement saturés au cours de l'année, en particulier les week-ends, les vacances scolaires et systématiquement pendant les périodes qui précèdent les partiels (janvier et avril) ; la bibliothèque de recherche connaît, elle, une fréquentation élevée pendant la période estivale, au moment où les enseignants et chercheurs n'ont plus de charge de cours et peuvent donc se consacrer à leurs recherches, voire s'installer à Paris pour les étrangers. Le calendrier universitaire rythme donc en partie la fréquentation de la BnF. En moyenne, les usagers du Haut-de-jardin sont venus 9 fois en 2018, pour presque 12 visites annuelles pour ceux du Rez-de-jardin. Ces moyennes masquent en réalité des pratiques hétérogènes, entre ceux qui déclarent venir tous les jours (10 % des usagers sur le site François-Mitterrand) et ceux qui viennent consulter un unique document et ne reviendront pas.

Si on note des profils distincts entre usagers du Haut et du Rez-de-jardin, à travers le niveau d'étude, la régularité de visite, la discipline et l'usage des collections, retenons que, pour les étudiants comme pour les chercheurs, l'établissement est d'abord le lieu du travail et de la concentration. Les jeunes qui font leur première expérience des espaces disent bien leur surprise du silence et de l'ambiance : « Ici, je vais pas aller sur Internet ou chercher un truc dans le frigo toutes les 10 minutes. » Et, en riant, ils formulent des demandes rajoutant de la contrainte à ce lieu déjà fortement sous contrôle : « Vous pourriez garder nos téléphones portables à l'entrée, comme ça on est sûr de pas être tenté au lieu de réviser un cours ? » Cette ambiance touche aussi des chercheurs pour qui la BnF permet de « reprendre [leur] souffle » : le confort et le

---

27. Observatoire des publics du site François-Mitterrand, 2016. Cette durée moyenne diminue par rapport à l'Observatoire de 2012, soit que les chercheurs aient moins de temps à consacrer à leurs travaux, soit que les espaces de travail se déplacent à la maison ou vers d'autres lieux.

silence des espaces de travail produisent, même après plusieurs années de fréquentation, satisfaction et parfois émerveillement ; les rituels de visite et les sociabilités informelles facilitent la poursuite de travaux de longue haleine.

Cette assimilation des salles de lectures comme lieux de travail s'étend aux espaces libres du site François-Mitterrand. Les visiteurs qui s'installent dans le déambulatoire et les foyers sont deux sur trois à déclarer venir pour travailler. Fait significatif, ces usagers sont moins diplômés ou moins avancés dans leurs études que ceux fréquentant les salles de lecture. Ils sont aussi d'origine socioprofessionnelle moins aisée : la part de résidents en région parisienne et d'étudiants ayant un parent employé ou ouvrier est nettement plus élevée que parmi ceux qui passent les tourniquets d'accès aux salles. Ces enquêtés déclarent ne pas connaître les conditions d'inscription, mais apprécier d'être face au jardin et préférer l'animation du couloir au silence des espaces de lecture. Si on peut se satisfaire que chacun trouve une place qui lui convienne, force est de constater la puissance d'inspiration du lieu et, dans le même temps, la persistance d'une barrière symbolique qui restreint l'accès à la bibliothèque.

Pour l'ensemble de ces usagers studieux, retenons que la BnF est à la fois l'incarnation de la bibliothèque académique, grâce à ses collections, et le cadre de concentration nécessaire à la production d'un travail intellectuel.

### Les activités culturelles : des touristes aux habitués

À quelques mètres de ces personnes concentrées, des visiteurs flânent dans le bâtiment ou visitent les galeries d'expositions, pour une heure ou deux au plus, parmi d'autres activités. 16 % des visiteurs du site François-Mitterrand viennent pour l'offre culturelle de la BnF. Le plus souvent, ils se mêlent à la masse des lecteurs dans les espaces de circulation, sauf en cas de file d'attente, de visite de groupes ou de sortie d'auditoriums dont les mouvements et regroupements rendent tout d'un coup visibles ces visiteurs. Deux motifs de visite permettent de mieux appréhender ces publics : d'un côté, les visiteurs du bâtiment, qui viennent pour l'architecture et l'institution ; de l'autre, les visiteurs des expositions. En 1999, les publics dits « touristiques », c'est-à-dire ceux qui viennent pour le lieu, formaient les deux tiers des publics des activités culturelles quand les visiteurs d'exposition représentaient un tiers de ces visiteurs ; en 2016, neuf visiteurs sur dix déclarent venir pour voir une exposition<sup>28</sup>. En proportion, il y a donc une nette diminution des visiteurs curieux du site et ce sont aujourd'hui les expositions qui suscitent plus de visites culturelles.

---

28. Observatoire des publics 1999 et Observatoire des publics 2016.



Pourtant, les visites du bâtiment constituent incontestablement l'offre la plus adaptée aux «découvreurs». En 2018, 12000 personnes ont participé à une visite du bâtiment organisée par le service de l'accueil<sup>29</sup>. Un questionnaire administré ponctuellement nous renseigne sur le fait que 60 % de ces visiteurs venaient pour la première fois sur le site. Lors des Journées européennes du patrimoine de 2018, ce sont 58 % des enquêtés qui indiquent découvrir l'établissement. L'Observatoire des publics de 2016 nous apprend que presque la moitié des visiteurs du bâtiment viennent de province contre un sur six seulement s'agissant de l'ensemble des visiteurs culturels : en cela, les expositions ne constituent pas un produit d'appel pour des touristes alors que le site l'est. Ces visiteurs ne viennent pas pour utiliser les collections mais pour découvrir ce qu'est une grande bibliothèque, son histoire, sa fonction mémorielle et son architecture.

Néanmoins, l'évolution du public culturel entre 1999 et 2016 et les spécificités des profils des personnes qui le composent montrent qu'après la période d'ouverture suscitant la curiosité, la BnF a connu un étiolement des visites propres au bâtiment au profit d'un public qui s'intéresse davantage aux expositions et aux manifestations. De façon générale et malgré des nuances à apporter à chaque exposition, les galeries accueillent plutôt un public d'habités : 57 % des visiteurs déclarent venir depuis plus de quatre ans<sup>30</sup>. 60 % des auditeurs des manifestations et 85 % des spectateurs du festival 2019 indiquent être usagers de l'établissement, principalement des auditoriums et des galeries d'exposition. Or, ces visiteurs habitués de la BnF ont pour caractéristiques générales d'être, pour un sur quatre, retraités, et pour trois sur quatre, titulaires d'un diplôme supérieur ou égal à bac + 3<sup>31</sup>. Un sur six travaille dans l'enseignement. Ces traits dessinent le portrait de visiteurs plutôt âgés, éduqués et cultivés. Ces enquêtés déclarent aussi visiter en moyenne 10 expositions par an et avoir lu, pour deux tiers d'entre eux, plus de 10 livres au cours des 12 derniers mois. Cela en fait des «consommateurs culturels» dont l'intensité des pratiques dépasse celles des publics de musées observés dans l'enquête du ministère de la Culture et de la Communication, *Les pratiques culturelles des Français*<sup>32</sup>, même dans une comparaison restreinte aux publics parisiens ou aux personnes âgées. Les visiteurs des expositions de la BnF ne sont donc pas les visiteurs étrangers du Louvre ou les publics occasionnels

29. Sur le site François-Mitterrand uniquement. Environ 14500 personnes ont été reçues pour des visites sur l'ensemble des sites de l'établissement en 2018.

30. Observatoire des publics 2016.

31. *Idem*.

32. Olivier Donnat, *Les pratiques culturelles des Français à l'ère numérique*, enquête 2008, Ministère de la Culture et de la Communication. [En ligne] < <http://www.pratiquesculturelles.culture.gouv.fr/> >.

des monuments historiques mais bien des publics qui entretiennent un rapport construit et régulier à la pratique muséale et à la culture, fidèles à la BnF et fréquentant de nombreux autres lieux culturels.

Au prisme des données, usagers aux activités studieuses et usagers aux activités culturelles semblent bien distincts. Ils ne se mélangent que peu, dans un sens ou dans l'autre : en 2018, 4 % des détenteurs d'un Pass sont allés visiter une exposition et un visiteur sur dix déclare prolonger sa visite par un passage en salle. Chacun dans sa pratique semble ne pas envisager d'explorer les autres offres de l'établissement. Les jeunes reprochent même à la Bibliothèque de proposer des activités trop proches du divertissement : lorsqu'à l'occasion de journées portes ouvertes, on les invite à découvrir la collection de jeux vidéo de la BnF, ils répondent : « Me déconcentrez pas s'il vous plaît, il faut que je révise aujourd'hui. » Comme si les publics de deux activités, bibliothèque et lieu culturel, ne faisaient que cohabiter, dans la file d'attente ou au café. Sur ce point, le numérique favorise-t-il des usages plus composites ?

### En ligne, recherche et loisir entrelacés ?

Qu'en est-il en effet des utilisateurs de la bibliothèque numérique Gallica, sur laquelle près de six millions de documents sont accessibles en ligne ? Grâce à Internet, il n'est plus nécessaire d'être habilité comme chercheur, ni de trouver une place dans une salle de lecture pour consulter un manuscrit médiéval. Est-ce que cette offre touche des individus qui ne se rendent pas habituellement à la BnF ? Est-ce qu'elle crée de nouveaux usages, ni exclusivement studieux, ni pleinement culturels ? À distance, sans qu'il soit nécessaire de comprendre dans quelle étagère est rangé le document, sans avoir à s'inquiéter de la disponibilité de l'ouvrage convoité, la consultation en ligne autorise des pratiques de recherche et d'exploration des collections susceptibles de trancher avec les contraintes à l'œuvre dans l'espace physique de la bibliothèque. Les études sur les usages numériques ont cependant montré que donner accès aux ressources ne suffit pas, tant l'abondance de contenus fait perdre les repères. Il importe donc d'observer les usages numériques sans trop s'illusionner sur les potentialités du support à lui seul. D'autant que, si les quelque seize millions de visites comptabilisées sur Gallica en 2018 constituent un matériau d'étude exceptionnel, c'est aussi une source complexe à analyser en termes de pratiques documentaires<sup>33</sup>. L'enquête réalisée auprès

---

33. La connaissance précise des consultations de documents et ressources sur Gallica reste complexe à mesurer, tant à travers l'analyse des traces de navigation (logs de connexion) qu'à partir des outils statistiques aujourd'hui disponibles. Voir pour cela le tableau de bord de la consultation de documents à la BnF, produit dans le cadre du contrat d'objectif et de performance de l'établissement, disponible à la demande.

des « gallicanautes » en 2016 ainsi que le programme de recherche entrepris par Valérie Beaudouin et les chercheurs de Télécom ParisTech en association avec OBVIL permettent de dessiner les profils des internautes venus sur le site et de mieux comprendre les situations d'usages<sup>34</sup>.

En premier lieu, notons que ce sont les recherches personnelles qui pèsent le plus dans les consultations, marquant une nette différence entre les raisons pour aller sur Gallica et celles justifiant de venir sur place : 45 % des répondants déclarent venir sur Gallica pour une recherche personnelle, contre 6 % des visiteurs du site François-Mitterrand. Autre trait caractéristique, l'âge moyen des répondants – 54 ans – est nettement plus élevé que celui observé dans les salles de lecture<sup>35</sup>. Les documents consultés en ligne font écho, eux, aux disciplines des chercheurs sur site : 77 % des documents portent sur l'histoire, 44 % sur la littérature et 40 % sur des ressources liées à l'art. Profil âgé et éduqué<sup>36</sup>, intérêt marqué pour l'histoire et la généalogie, part dominante de la recherche personnelle, ces caractéristiques dessinent la figure du *chercheur amateur* comme idéal type du visiteur de la bibliothèque numérique. Les gallicanautes s'adonnent *avec sérieux* à une activité qui relève de leur passion, confondant travail et loisir dans une même démarche. Gallica vérifie ici l'idée qu'Internet sert de tremplin aux « pro-am » décrit par Patrice Flichy<sup>37</sup> : des amateurs passionnés d'un sujet, qui font preuve d'une exigence professionnelle pour chercher et documenter leur centre d'intérêt. Ces « pro-ams » se sont emparé des outils numériques depuis les premiers forums jusqu'à Instagram en passant par Wikipédia, autant pour chercher des informations que pour interagir, produire et publier des savoirs construits, aussi bien en musique ou botanique qu'en histoire locale ou géographie... À ce titre, Internet ne joue peut-être pas le rôle de canal de démocratisation auprès d'une aussi large population qu'espérée mais assure indéniablement un accès aux contenus pour des chercheurs amateurs qui n'auraient pas nécessairement trouvé une place à la Bibliothèque nationale.

Si les consultations de Gallica sont en général liées à une intention et à un objectif de recherche précis (à l'inverse d'une visite de routine sur un

34. Les résultats ont été présentés lors d'une journée d'étude le 3 mai 2017 ; vidéos disponibles à la demande.

35. 65 % des répondants à l'enquête Gallica ont plus de 50 ans, contre 20 % de visiteurs du site François-Mitterrand. Un biais de recrutement pour l'enquête sur Gallica est probable, mais la différence reste notable !

36. Les gallicanautes ont un niveau d'étude et des profils socioprofessionnels supérieurs à la moyenne française. 58 % ont un bac + 4 et plus contre 14 % au sein la population française. 33 % sont cadres (9 % dans la population française).

37. Patrice Flichy, *Le sacre de l'amateur : sociologie des passions ordinaires à l'ère numérique*, Paris, Seuil, 2010.

site média par exemple), cet objectif peut naître de différents contextes. En effet, les gallicanautes déclarent plusieurs motifs de consultation, alternant recherches sérieuses et ludiques, mêlant objectifs professionnels ou personnels. Par exemple, parmi les entretiens vidéo-ethnographiques réalisés par le BibliLab, une enquêtée, utilisatrice régulière de Gallica pour ses études, se lance dans une recherche d'illustrations pouvant l'inspirer pour dessiner des cartes à jouer. Son habileté à utiliser les outils de recherche et son expérience de la navigation sont ainsi remobilisées dans des cadres d'usages différents. La familiarité avec la bibliothèque numérique permet d'y recourir de multiples manières, y compris pour des explorations distinctes ou complémentaires de ses habitudes de consultation.

Ainsi, si les espaces du site François-Mitterrand légitiment la concentration et les études, Gallica autorise, à distance, grâce à des logiques de sérendipité, des usages démultipliés, variés, illustratifs autant que scientifiques, hors cadres strictement studieux. Nicolas Auray explique comment les technologies numériques outillent cette « exploration curieuse »<sup>38</sup>, notamment en créant des liens hypertextuels entre les ressources qui permettent de faire rebondir la navigation. Si les liens entre documents au sein de la bibliothèque numérique ne sont pas de même nature, Gallica offre plusieurs portes d'accès aux ressources pour faciliter cette exploration : son moteur de recherche sert de « grande porte » d'accès aux chercheurs armés pour traiter les pages de résultats ; les sélections recréent des ensembles documentaires et offrent des chemins d'accès éditorialisés à des ressources limitées et organisées ; la médiation par les billets de blogs ou les réseaux sociaux permet de fixer l'attention sur des ressources contextualisées. En cela, pour ses ressources numérisées, la Bibliothèque s'attache à multiplier les prises<sup>39</sup> hétérogènes, de manière à répondre aux divers contextes d'usage.

### TROIS LIENS AUX DOCUMENTS

Cette observation des pratiques en ligne incite à repenser la place de l'exploration dans les salles de lecture et à reconsidérer celle de la concentration dans les espaces d'activités culturelles. Vient-on dans les salles de lecture pour travailler et parfois *se promener* comme l'idéalise Umberto Eco<sup>40</sup> ? Les lecteurs

38. Nicolas Auray, in : Danièle Bourcier et Pek Van Andel (dir.), *La sérendipité, le hasard heureux*, Paris, Hermann, 2011, p. 329-343.

39. En écho à la définition des « prises » dans le domaine musical portée par Antoine Hennion, voir l'ouvrage d'Antoine Hennion, *La passion musicale : une sociologie de la médiation*, Paris, Métailié, collection « Sciences humaines », 2007.

40. Umberto Eco, *De Bibliotheca*, L'Échoppe, 1981. Consultable en ligne : < <https://actrimbio.firebaseapp.com/24/De-bibliotheca.pdf> >.

s'autorisent-ils à flâner pour explorer les collections ? Un même renversement d'approche s'applique-t-il aux visiteurs culturels, supposés passifs ? En plus de leur fidélité à l'établissement, les visiteurs des expositions de la BnF se distinguent de manière très nette des visiteurs d'autres musées par une autre caractéristique : ils viennent seuls pour la moitié d'entre eux<sup>41</sup>. Cette particularité dit bien que la visite d'une exposition à la BnF relève davantage d'une approche personnelle, voisine en cela d'une démarche d'apprentissage. Ces visiteurs seraient-ils, comme les gallicanautes, des « amateurs éclairés », trouvant dans l'établissement un espace d'apprentissage et un lien aux savoirs qu'ils ne trouvent pas autant ailleurs ?

Pour mieux rendre compte des logiques d'usages à l'œuvre à la BnF, on se propose de repartir du lien construit par les usagers aux collections. Les activités réalisées par les publics à la BnF peuvent être distinguées, non plus seulement en fonction de l'opposition apparente entre étude et loisir<sup>42</sup>, mais de façon plus essentielle en fonction de trois niveaux d'appropriation des ressources, comme illustrés dans le tableau ci-dessous.

**Tableau 2. Activités à la BnF en fonction du lien aux ressources**

Lien aux ressources	Activité culturelle	Activité studieuse
Aucun lien	Visiter le bâtiment	Travailler sur ses documents en salle de lecture
Exploration de quelques ressources	Exposition et programmation culturelle	Étude et recherche sur les ressources de la BnF
Appropriation d'un ensemble de ressources	Activités professionnelles et d'exploitation dans d'autres domaines (transfert de notices, productions pédagogiques, traitement informatique, art, etc.)	

Le premier niveau identifié recouvre un lien distant aux collections, les usagers pouvant ne pas consulter les documents, qui constituent un décor, toutefois non neutre mais inspirant, et créent ce qu'il est proposé d'appeler un *espace de possibles*. Le deuxième niveau est celui d'usagers qui identifient, dans l'ampleur d'une bibliothèque qui se veut exhaustive et encyclopédique, une sélection particulière de ressources appropriées à leurs besoins. C'est notamment le cas des jeunes chercheurs qui circonscrivent les documents qui rentrent dans le périmètre de leur sujet et qui ensuite se concentrent longuement et en profondeur sur ce sous-ensemble. C'est vrai également du lien

41. Dans l'enquête Les pratiques culturelles des Français à l'ère numérique, enquête 2008 (*op. cit.*), la part de visiteurs déclarant aller au musée ou exposition seuls est de 9 %.

42. L'opposition entre travail et loisir a été approfondie par Patrice Flichy. Voir en particulier son ouvrage : *Les nouvelles frontières du travail à l'ère numérique*, Paris, Seuil, 2017.

qu'un visiteur entretient avec les collections dans le contexte d'une exposition. Dans un cas, c'est le commissaire qui choisit les contenus et élabore le propos ; dans l'autre, ce sont les chercheurs qui décident des ouvrages qu'ils consultent et leur donnent sens. Le troisième niveau porte sur un volume de documents, appréhendé autant par son contenu que par ses métadonnées. Dans ce lien aux documents, la masse constitue à la fois la qualité et le défaut, l'attrait et la limite : pour s'y retrouver, l'expertise et l'analyse computationnelle deviennent des outils incontournables.

### Un espace de possibles

Si 70 % des usagers des salles du Haut-de-jardin sont des étudiants qui souhaitent réussir un concours ou valider leur année, qu'est-ce qui motivent les autres 30 % ? L'ethnographie des publics du Haut-de-jardin menée par Joëlle Le Marec, Judith Dehail et Igor Babou en 2016<sup>43</sup> identifie comme point commun de la venue à la Bibliothèque, que ce soit pour des jeunes étudiants, des actifs ou des retraités, d'avoir un projet à réaliser. Visionner des films pour en produire un soi-même, reprendre des études, écrire un livre de fiction ou sur sa famille, acquérir des connaissances de manière générale sont autant de « projets sérieux » qui justifient de venir à la Bibliothèque, comme réussir son bac ou finir un mémoire. Ainsi, le fait que les étudiants et chercheurs entreprennent des projets studieux crée pour les autres usagers un cadre inspirant et rassurant qui encourage leur propre démarche. Une personne en recherche d'emploi indique venir pour « aider ses trois enfants à faire leurs devoirs », un cuisinier vient entre deux services approfondir sa passion pour les mathématiques. De même, la participation à des conférences et manifestations, au cours desquels certains prennent des notes avec application, est très voisine de démarches d'apprentissage. Au fond, ces visiteurs attentifs s'appliquent des consignes de concentration qu'on attend en général des étudiants.

Ces activités d'apprentissage hors cadre universitaire sont relativement invisibles dans les statistiques et rarement mises en lumière, si ce n'est dans certains portraits #BnFAttitude réalisés par Béatrice Luchesse pour le compte Instagram de la BnF. Elles témoignent du fait que la Bibliothèque est également un « espace de transformation » pour des individus en transition ou dans un parcours « qui ne rentre pas dans les cases ». Une immigrée roumaine, diplômée dans son pays mais qui n'a trouvé qu'un travail d'aide-ménagère depuis son arrivée en France, retrouve entre les murs de la Bibliothèque le droit de lire les livres et « pas seulement de les dépoussiérer ». Ces individus

---

43. Dans le cadre d'une convention de recherche entre la BnF et le CELSA. Voir le rapport complet *Habiter la BnF* : < <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01399233> >.

sont d'autant moins visibles qu'ils cherchent à se comporter comme les autres. À leur endroit, la Bibliothèque joue le rôle d'un milieu protecteur au cours d'une étape de transformation de soi. Pour ces profils singuliers, l'établissement est un cadre où l'on entreprend ce que l'on ne peut pas faire chez soi, où l'on est ramené à un ordinaire.

De fait, les différents lieux de travail sont occupés de différentes manières. Certains préfèrent la « chapelle » de la bibliothèque de la BULAC quand d'autres apprécient la « cathédrale » que symbolise pour eux la BnF. Un même individu peut s'installer à différents endroits, en fonction de périodes de vie ou des tâches à réaliser. Un informaticien explique qu'il vient travailler à la BnF quand il doit réfléchir et concevoir un projet, puis se rend dans des espaces de coworking entre professionnels pour développer son programme, une fois le plan de travail défini, pour bénéficier d'éventuels conseils. Cette évaluation et cette appréciation des différents lieux de travail possibles impliquent d'avoir identifié où faire quoi, en combinant l'organisation générale de son temps<sup>44</sup>, la nature du travail à entreprendre ainsi que l'ambiance et les spécificités de chaque espace.

La particularité de la Bibliothèque pour cet informaticien, qui n'utilise pas les documents sauf exceptionnellement pour se détendre, est la présence inspirante des étudiants et l'ambiance de concentration qui en découle. La perception des lieux et leur appropriation dépendent fortement d'effets de proximité et de contagion. Les lycéens disent notamment apprendre le fonctionnement de la bibliothèque et des espaces en accompagnant un pair ou en imitant, une fois le bac en poche, les étudiants<sup>45</sup>. Le rôle des autres usagers est en cela semblable au fonctionnement des communautés de pratique<sup>46</sup>, dans lesquelles les uns initient et entraînent les autres dans une activité partagée. Les témoignages racontant le rôle d'accompagnant ou les rencontres faites sur place sont nombreux. La BnF, comme d'autres bibliothèques, devient ainsi un *espace de possibles* où l'on peut cheminer, grâce au cadre et à la communauté de travail, dans un processus d'apprentissage qui fait que l'on sort toujours un peu enrichi par rapport à celui ou celle que l'on était en entrant.

44. L'organisation se fait aussi en fonction des autres rendez-vous ou de sa vie personnelle.

45. Philippe Chevallier et Christophe Evans, « Attention, lycéens ! Enquête sur les publics réviseurs à la Bpi et à la BnF », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2013, n° 2, p. 24-29. [En ligne] < <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-02-0024-005> >.

46. Voir les définitions de Claude Jacquier (« Qu'est-ce qu'une communauté ? En quoi cette notion peut-elle être utile aujourd'hui ? », *Vie sociale*, 2/2011, n° 2, p. 33-48) ou les travaux de Madeleine Akrich sur les communautés en ligne (par exemple, en 2018, « De la participation à l'engagement : communautés en ligne et activisme dans le domaine de la santé », in : Laurent B., Baker M., Beaudouin V. et Raulet-Croset N. (dir.), *Innovation et participation : approches critiques*, Paris, Presses des Mines, p. 19-40).

La fonction de *légitimation des projets* est, elle, particulièrement prégnante dans le cas de la BnF. L'éventail des projets menés dans ses murs est très vaste et les formes de réalisation tout aussi multiples, d'un diplôme à un livre en passant par des carnets de notes ou la création d'une entreprise. Cette diversité de projets peut paraître plus importante à la Bibliothèque que dans d'autres lieux, assignés à des fonctions spécifiques et réunissant des usagers plus homogènes, comme les bibliothèques universitaires ou les lieux de coworking. C'est un peu comme si la diversité des ressources de l'institution appelait en retour une variété des réalisations de ses publics. Comme si le caractère multifonction du lieu laissait la place à des appropriations variées. Quel que soit l'objet de la venue, la BnF procure une table, une chaise ainsi que, surtout, une légitimation tacite. Ne soyons pas naïfs : pour certains, l'institution et le lieu sont hostiles, par le gigantisme, par l'austérité ou encore par la méconnaissance des conditions d'accès. Mais pour ceux qui s'y installent et « l'habitent »<sup>47</sup>, la bibliothèque joue le rôle essentiel d'un espace permettant une étape parfois décisive de transformation de soi.

## Consulter et explorer les ressources

Ce qui distingue la bibliothèque d'autres espaces de travail comme ceux de coworking est évidemment la présence des collections, autant celles encyclopédiques de la bibliothèque pour tous que celles patrimoniales conservées dans les magasins et consultables à la demande dans les salles de recherche. Pour autant qu'on puisse la mesurer avec fiabilité, la consultation en salles de lecture des documents en libre accès reste modeste<sup>48</sup> et les demandes de documents des magasins, elles, ont chuté d'un tiers en dix ans. Du reste, seulement 40 % des usagers du site François-Mitterrand, tous espaces confondus, déclarent avoir consulté un document au cours de leur visite. Ils sont 30 % des usagers du Rez-de-jardin à ne jamais consulter de documents patrimoniaux au cours d'une année<sup>49</sup> et ceux qui en demandent ne le font pas à chaque visite. Cette observation est d'autant plus déroutante que la BnF a longtemps utilisé l'argument d'être une bibliothèque de « dernier recours » pour justifier la délivrance d'un titre d'accès en recherche, conditionnant l'entrée dans les salles au besoin de documents patrimoniaux. Que des usagers ne consultent pas de ressources au cours de leur visite relèverait donc d'une sorte d'anomalie. Cette apparente désaffection pour les collections s'inscrit à l'évidence

47. Selon l'expression de Joëlle Le Marec, dans le rapport *Habiter la bibliothèque*, *op. cit.*

48. Voir l'analyse des campagnes de pistage des documents consultés en libre accès à la BnF : < [https://www.bnf.fr/sites/default/files/2018-11/evaluation\\_consultation\\_docs\\_libre\\_acces.pdf](https://www.bnf.fr/sites/default/files/2018-11/evaluation_consultation_docs_libre_acces.pdf) >.

49. Analyses statistiques internes à la BnF.



dans un contexte de mutation profonde de l'enseignement supérieur, qui professionnalise les étudiants à l'université en réduisant de fait les attentes en travaux de recherche. Les technologies de l'information contribuent aussi à transformer les conditions d'exploration et de consultation des ressources. Il reste néanmoins nécessaire de réfléchir aux liens que les publics entretiennent avec les collections, et leur construction au fil du temps, pour percevoir les usages et spécificités de la BnF.

Mélanie Roustan a conduit en 2012 une ethnographie des usages documentaires dans les départements du site Richelieu<sup>50</sup>. Les collections spécialisées forment un cas d'étude intéressant car elles interrogent la spécialisation des profils qui les consultent. Comment de telles collections – manuscrits, estampes, monnaies, arts du spectacle, musique ou cartes et plans, etc. – peuvent-elles être approchées ? Est-ce que seuls des spécialistes sont à même de percevoir l'intérêt de ces collections spécialisées ? D'autres usages, dans des cadres d'activités non académiques, de créations ou d'illustrations, sont-ils concevables ? Peut-on s'autoriser une forme d'exploration curieuse ou seule l'expertise permet-elle d'appréhender ce matériau ?

Soulignons d'abord que les départements du site Richelieu accueillent majoritairement des chercheurs mais, plus encore que sur le site François-Mitterrand, une part d'actifs non académiques est aussi présente. Il peut s'agir d'écrivains, de documentaristes, de personnels de salles des ventes, qui ont besoin de consulter des documents pour leur activité professionnelle. Ces usagers viennent plus ponctuellement que les chercheurs et ne cherchent pas à acquérir une expertise documentaire. Ils viennent pour identifier ou collecter des documents précis, pas pour apprendre à se servir du catalogue. Pour les chercheurs académiques comme pour les usagers non académiques, Mélanie Roustan rappelle l'incertitude qui se joue autour du travail documentaire. Que l'on vienne consulter un document particulier ou inventorier un fonds, que l'on souhaite vérifier une information sur ses ancêtres ou entreprendre une thèse, la consultation des ressources s'inscrit dans un parcours qui implique d'identifier des documents dignes d'intérêt et de donner du sens à ces objets. Consulter des bibliographies, localiser une ressource, identifier une cote, demander la communication d'un document et, une fois qu'il est arrivé, observer, noter, recopier, prendre des notes et rebondir pour consulter le document contigu, ces multiples actions sont constitutives du travail de recherche. Or, à chaque étape, le chercheur doit se concentrer sur le but de sa visite et garder une attention « sérendipitaire » à l'environnement,

50. Mélanie Roustan, *Pour un accès renouvelé aux collections : une ethnographie de la BnF-site Richelieu et de ses publics*, [Rapport de recherche] Bibliothèque nationale de France, 2013 : < <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01405341> >.

aux informations périphériques, au contexte des collections, afin de se saisir d'un objet inconnu ou capter un élément qui pourrait s'avérer utile. Pour les deux profils identifiés par la chercheuse, le « moissonneur », qui collecte des reproductions pour les analyser chez lui, et « l'affineur », qui approfondit sur place au fil de son exploration, force est de constater que les pratiques documentaires restent souvent personnalisées et assez artisanales, rendant le travail encore peu modélisable et automatisable. En cela, l'expertise documentaire, mêlant compréhension des plans de classement bibliothéconomiques et connaissance historique des conditions de production et de diffusion des documents, reste la compétence principale à acquérir pour ces usagers.

L'exemple de la consultation des « ressources électroniques », ensemble de bases de données et portails de revues académiques, illustre parfaitement ces besoins d'expertises documentaires. Une étude réalisée au printemps 2016<sup>51</sup> révèle la complexité de ce type de collections. L'offre de la BnF couvre environ 200 bases, acquises ou sur abonnement, recouvrant des centaines d'articles issus de la recherche académique, des ressources du monde de la presse, des études de marché coûteuses ou encore des bases très spécialisées. Cette offre protéiforme pourrait coïncider avec l'idéal d'une bibliothèque virtuelle offrant un accès facilité à un ensemble très large de contenus. Or, l'observation des usages débouche sur des conclusions plus mitigées. Passé le constat d'un usage limité de ces ressources par méconnaissance (26 % des usagers interrogés) ou par préférence pour des accès via l'environnement numérique de l'université ou le centre de recherche de l'utilisateur (50 %), les 22 % d'utilisateurs présentent un profil de chercheurs nettement expérimentés<sup>52</sup>. L'expertise documentaire, acquise au cours de leur carrière, leur permet de se retrouver dans les silos des ressources électroniques. *A contrario*, les chercheurs jeunes ou moins aguerris rencontrent des difficultés à utiliser les moteurs de recherche, spécifiques à chaque base, qui sortent des listes interminables de résultats avec une hiérarchisation déconcertante. Ce résultat témoigne du fait qu'à ce jour, les portails de ressources électroniques mettent encore en œuvre une logique documentaire d'accès par arborescence (revue, numéro, article) ou catalogue (titre, auteur, année), et non les principes de navigation en usage sur le web (lien, texte, visualisation). Les ressources électroniques servent à consulter des documents, plus difficilement à explorer des collections du fait d'interfaces cloisonnées ne favorisant pas la navigation ou la

51. Étude réalisée avec Émile Provendier dans le cadre d'un stage au sein de la DSG.

52. Par rapport aux non-usagers de ces ressources, ils sont plus âgés (la moitié a plus de 40 ans), plus « installés » (la moitié sont enseignants-chercheurs en poste), ont alors des bases bibliographiques personnelles plus importantes (plus de 100 références) et se considèrent comme experts de leur champ disciplinaire.

sérendipité. Cela rend, au final, l'accès à ces contenus particulièrement sélectif et leur usage relativement confidentiel.

Ces observations, menées auprès des utilisateurs des collections spécialisées et de ceux des ressources électroniques, restent valables pour les usagers des ressources en général, dans les salles de lecture et sur Gallica. Si l'expertise documentaire apparaît comme une compétence indispensable à la consultation des collections, si la sérendipité apparaît comme une forme d'attention nécessaire à l'exploration, reste à se demander si la flânerie intellectuelle est permise et dans quelles conditions. Il ne fait aucun doute que la curiosité est plébiscitée par les chercheurs, du moins une fois qu'ils sont complètement établis dans leur statut. Les jeunes chercheurs confessent une réelle angoisse autour de leur bibliographie : louper une référence, ne pas avoir lu tout ce qui porte sur leur sujet, passer trop de temps sur des articles qui finalement ne peuvent pas forcément être utilisés dans leurs recherches, sont des risques qui hantent les apprentis de la recherche et rajoutent de l'incertitude à leur démarche. Les masterants consultent le plus souvent les documents qui leur sont conseillés par leurs enseignants, quand les doctorants jugent qu'ils ne peuvent pas s'autoriser à sortir des sentiers battus et tentent de rationaliser leurs lectures afin d'absorber une masse considérable d'écrits. Recourir à une exploration plus « curieuse » des collections relève donc *a priori* de pratiques de chercheurs aguerris qui peuvent questionner les catégories, regarder du côté de sujets adjacents, piocher dans d'autres disciplines en croisant, de manière féconde, notions et savoirs distincts.

Réciproquement, appliquer une attention sérieuse dans une activité qui se présente comme un divertissement culturel se vérifie aussi. Les visiteurs qui fréquentent les salles de lecture, les galeries et les manifestations pour s'instruire et développer de nouveaux projets hors de cadres académiques revendiquent une ouverture aux thèmes proposés par la programmation, une liberté dans leurs centres d'intérêt. Dans ces espaces de médiation que sont les conférences ou les expositions, les documents sont mis en visibilité par les professionnels, chercheurs ou conservateurs, à travers un discours scientifique. Ces publics, que l'on avait assimilés à des « visiteurs culturels », entretiennent eux-mêmes un lien particulier aux documents sans qu'il leur soit utile d'en connaître les chemins d'accès. Ils profitent d'un accompagnement et suivent un expert dans son cheminement. Ils mettent en œuvre une posture studieuse à partir d'une impulsion curieuse et mélangent, de manière encore différente des pratiques des gallicanautes ou des chercheurs experts, concentration et exploration.

## Donner sens à la masse

Les collections de la BnF ont un volume et une surface difficiles à délimiter<sup>53</sup>. Se retrouver dans la masse semble une entreprise aussi vaine que de trouver une aiguille dans une botte de foin. Mais si certains usagers recherchent précisément tel ou tel document, d'autres pratiques explorent les documents comme un ensemble, et c'est le volume qui est ici recherché : il s'agit moins de valoriser une ressource exceptionnelle que de traiter un ensemble pour le rendre appréhendable et intelligible. Deux types d'usagers travaillent en ce sens : d'un côté, les professionnels du livre et des bibliothèques ; de l'autre, les utilisateurs de données numériques, notamment les chercheurs en « humanités numériques »<sup>54</sup>.

Les enquêtes menées auprès des usagers des catalogues et des offres pédagogiques montrent que les professionnels des bibliothèques sont fortement présents parmi les répondants<sup>55</sup> et révèlent une connaissance précise des collections, ressources et offres de la BnF. Ces professionnels combinent des compétences documentaires et la connaissance de publics non spécialisés. Ils forment une communauté d'intermédiaires experts, capables de comprendre et de télécharger les notices du catalogue pour alimenter la base de données de leur établissement mais aussi de faire, pour un enseignant, des recherches sur Gallica ou conseiller les ressources d'une exposition virtuelle produite par la BnF. Ce rôle de « passeur » des ressources de la BnF est particulièrement actif dans des lieux éloignés de l'établissement et repose, principalement, sur l'expérience de chaque bibliothécaire. Ces professionnels assurent une fonction d'aiguillage en orientant leurs publics dans l'offre de la BnF. Comme pour les gallicanautes, l'universalisme de la Bibliothèque leur donne l'assurance de pouvoir aborder différents sujets, une fois les logiques de constitution et d'exploration des collections acquises.

L'autre usage qui conduit au dépassement de l'opposition culture/lecture découle de l'évolution des outils informatiques qui traitent de gros volumes de données. Avec l'augmentation constante des contenus numériques (dès

---

53. On peut citer les slogans de la campagne publicitaire de la BnF, réalisée en 2014 par l'agence BETC, qui insistent, avec amusement, sur la taille des collections, physiques comme numériques : « Êtes-vous déjà entré à l'intérieur d'une encyclopédie ? », « Pour tout lire, compter 150 000 ans », « Internet est tout petit finalement ».

54. Nous utiliserons ici ce terme pour désigner toute activité de recherche élaborée sur la base de traitements computationnels dans les disciplines liées aux humanités, malgré les débats interrogeant la spécificité de cette activité par rapport à une simple intégration des technologies informatiques dans le travail de la recherche.

55. Signe de cet engagement, bibliothécaires et documentalistes sont les catégories qui, de loin, répondent le plus à ce type d'enquêtes. 32 % des répondants de l'enquête sur l'offre pédagogique sont de ce profil, pour la moitié, bibliothécaire, et pour l'autre, professeur-documentaliste. Dans l'enquête de 2016 sur le catalogue général, 25 % des répondants sont bibliothécaires.

aujourd'hui : archives du web, collections numérisées, notices bibliographiques sous licence Etalab ; prochainement : dépôt légal des supports nativement numériques – livre, presse, carte, musique, vidéo... –, mais aussi avec le développement des connaissances informatiques – *machine-* et *deep-learning*, reconnaissance de formes ou d'écritures...), un autre type de rapport aux collections se fait jour, encore marginal, prenant appui sur le traitement automatique des textes et des données. Les solutions de reconnaissance d'image, d'analyse de textes ou encore de visualisation en réseau permettent de faire des liens entre des documents que le catalogue ou les chercheurs ne faisaient pas avec les outils antérieurs. À défaut de réelles études d'usages puisque les expériences restent à ce jour ponctuelles, on peut citer l'exemple des travaux de Pierre-Carl Langlais sur la classification par genre des romans dans les collections collectées par la BnF au XIX<sup>e</sup> siècle<sup>56</sup> ; ou encore les représentations en graphe du Web de la Grande Guerre tracées par Valérie Beaudouin et Zeynep Pehlivan à partir des archives de l'Internet<sup>57</sup>. Dans chaque cas, les chercheurs font des allers-retours entre des documents singuliers et des traitements de masse, pour questionner les objets unitairement et valider globalement les observations. Ces différents niveaux d'observations ne peuvent se faire sans une ingénierie de développement ni sans une expertise des données et métadonnées utilisées. On observe dans ces projets que le chercheur est porteur d'une hypothèse et d'une problématique de recherche, le conservateur apporte son expertise sur les fonds et des compétences d'ingénierie sont nécessaires pour permettre de développer et maîtriser les traitements informatiques<sup>58</sup>. Cette complémentarité entre chercheur, spécialiste documentaire et informaticien fait naître, en plus de nouvelles modalités d'interaction entre professionnels de la BnF et usagers, de nouveaux sujets d'exploration. Ce n'est pas la navigation sérendipitaire du Web qui est utilisée ici pour explorer les ressources mais les traitements computationnels qui permettent de donner du sens à une masse de données et métadonnées. Ces traitements révèlent des territoires disciplinaires inconnus et produisent des savoirs ainsi que des objets indéterminés, comme la data-visualisation, donnant des prises mixtes entre « connaissance » et « art » sur les collections. La BnF pourrait connaître,

56. Pierre-Carl Langlais, « Reconstituer les genres romanesques sur Gallica : essai de classification automatisée de 1500 romans (1815-1850) », avril 2019 : < <https://scoms.hypotheses.org/986> >.

57. Valérie Beaudouin et Zeynep Pehlivan, *Cartographie de la Grande Guerre sur le Web : rapport final de la phase 2 du projet « Le devenir en ligne du patrimoine numérisé : l'exemple de la Grande Guerre »*, [Rapport de recherche] Bibliothèque nationale de France ; Bibliothèque de documentation internationale contemporaine ; Télécom ParisTech, 2017 : < <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01425600> >.

58. Il peut arriver que ces compétences se rassemblent, en partie, chez un même individu : ce défi d'hybridation des savoirs est celui que tente de relever le champ disciplinaire émergent des « humanités numériques ». Voir < <https://hal-bnf.archives-ouvertes.fr/hal-02122073> >.

de façon inédite et spectaculaire, une forme d'effacement – voire de dépassement – de ses frontières<sup>59</sup>. En extrapolant – avec regret ou exaltation – cette trajectoire, on pourrait en conclure que le numérique participe d'une certaine forme de déconstruction du savoir académique.

\*

Les trois niveaux d'appropriation des ressources de la BnF permettent d'identifier des appropriations de l'institution que la dichotomie lecture/culture rendait invisible. Dans cette typologie des usages, le document est parfois regardé, parfois consulté, parfois compulsé. Les frontières entre les niveaux sont évidemment poreuses, voire inclusives : les chercheurs qui s'attellent à un fond regardent aussi parfois de loin les rayonnages, les visiteurs peuvent devenir lecteurs... L'enjeu est alors de comprendre l'accompagnement que l'institution peut proposer pour faciliter ces différentes appropriations et pour permettre aux usagers d'utiliser les ressources dans un cadre ou un autre. En mettant des documents dans des vitrines à l'entrée des salles de lecture du site François-Mitterrand, les départements de collection s'attendent à susciter de la curiosité auprès des étudiants. En créant des lieux d'accueil pour les équipes de recherche travaillant sur des corpus numériques, la BnF développe une offre accompagnant les expérimentations en humanités numériques. À tous les niveaux, explorer les collections de la BnF se fait nécessairement étape par étape, en suivant parfois le chemin tracé par l'établissement, parfois les pistes initiées par d'autres, et parfois en faisant ses propres explorations. L'établissement peut alors s'appuyer autant sur son histoire, son statut et son personnel, que sur les usagers eux-mêmes pour donner à voir les multiples usages possibles de la BnF.

## L'INSTITUTION, TRAIT D'UNION ENTRE LES USAGERS

Les enseignements issus des observations et études sociologiques menées sur les publics de la BnF invitent à dépasser les catégories courantes à partir desquelles sont le plus souvent appréhendés les usagers et qui tendent à les limiter, de façon exclusive et isolée, à une activité, studieuse ou culturelle. L'attention aux propos que livrent les enquêtés oblige à déplacer le regard, en resituant leurs activités dans des parcours et des trajectoires qui ne correspondent pas infailliblement aux logiques d'offres et de services et aux cloisonnements organisationnels. En positionnant le lien de l'utilisateur à l'institution sur le rapport aux documents, on a vu que la réflexion permettait de mettre

---

59. C'est du moins le postulat de certains chercheurs.

en évidence une plus grande porosité, une transversalité et un entrelacs des usages. Les publics studieux, en faisant preuve de sérieux et de concentration, « aident » des personnes non inscrites dans une trajectoire universitaire à se lancer dans un projet, qu'il soit professionnel ou amateur. À l'inverse, la *curiosité* dont font preuve les visiteurs des expositions et manifestations trouve un écho dans la « sérendipité » de certaines pratiques documentaires. L'expertise acquise pour maîtriser l'offre et les outils numériques de la BnF permet aux publics de déployer des usages multiples des collections, autant dans des cadres relevant du travail que du loisir.

Plus largement, la BnF propose à ses usagers un très vaste champ de possibilités, en salles de lecture et sur Gallica, dans les galeries d'exposition ou dans les auditoriums. Pour autant, la BnF ne se donne pas d'entrée de jeu : elle s'apprend, s'explore, s'apprivoise. Cette démarche concerne naturellement l'utilisateur lui-même, en ce qu'il donne l'impulsion nécessaire à sa recherche, à ses explorations studieuses comme à ses découvertes curieuses. Deux éléments essentiels l'accompagnent cependant dans cette appropriation. De façon évidente, c'est la fonction première de la médiation organisée par la bibliothèque en direction de ses usagers et qui se décline sous des formes variées : la signalétique, des interfaces web efficaces, des formations d'apprentissage de ses « outils », l'assistance et les conseils des personnels, etc. Complémentairement, de façon silencieuse mais également efficace, la communauté des usagers joue un rôle tout aussi central d'intercesseur, en faisant découvrir à ses pairs l'institution, en transmettant la connaissance de son fonctionnement et en montrant des usages et pratiques facilitant l'acculturation. De façon volontariste, l'institution pourrait sans doute encourager plus encore cette fonction de trait d'union entre usagers, en suscitant des interactions, en organisant des formes de partage et en lui donnant une forte visibilité institutionnelle.



# ANNEXE 1. L'OFFRE DE LA BNF À DESTINATION DES PUBLICS

Liste des collections et activités actuelles par site de la BnF

	Collections	Salles de lecture et accès	Activités culturelles
François-Mitterrand	Imprimées Audiovisuelles	Haut-de-jardin : pour tous – Pass Lecture/Culture Rez-de-jardin : accréditation – Pass Recherche Espaces libres Accès libre	Visites Conférences Ateliers pédagogiques Expositions
Richelieu*	Spécialisées	Salles spécialisées – Pass Recherche	Visites Conférences (Expositions en 2021)
Arsenal	Spécialisées	Salle spécialisée – Pass Recherche & Arsenal	Conférences Ateliers pédagogiques Expositions
Opéra	Spécialisées	Salles spécialisées – Pass Recherche	
Avignon	Spécialisées	Salle spécialisée – Pass Recherche, Accès libre	Visites Conférences Ateliers pédagogiques Expositions
* À noter qu'à la réouverture complète du site Richelieu à l'horizon de 2021, l'offre culture et lecture de la BnF sur ce site sera profondément élargie : ouverture d'un musée, d'une galerie d'exposition, d'une salle de lecture de 130 places gratuites, ouverte à tous les publics, installée dans la salle Ovale et incluant un parcours de médiations.			



## BIBLIOGRAPHIE

- Akrich M., « De la participation à l'engagement : communautés en ligne et activisme dans le domaine de la santé », in : Laurent B., Baker M., Beaudouin V. et Raulet-Croset N. (dir.), *Innovation et participation : approches critiques*, Paris, Presses des Mines, 2018, p. 19-40.
- Auray N. in : Bourcier D. et Van Andel P. (dir.), *La sérendipité, le hasard heureux*, Paris, Hermann, 2011, p. 329-343.
- Baudelot Ch. et Verry Cl., « Profession : lecteur ? Résultats d'une enquête sur les lecteurs de la Bibliothèque Nationale », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 1994, n° 4, p. 8-17. [En ligne] < <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1994-04-0008-001> >.
- Bermès E. et Moiraghi E., « Le patrimoine numérique national à l'heure de l'intelligence artificielle. Le programme de recherche Corpus comme espace d'expérimentation pour les humanités numériques », *Revue d'Intelligence Artificielle (RIA)*. [En ligne] < <https://hal-bnf.archives-ouvertes.fr/hal-02122073> >.
- Bertrand A.-M., *Les bibliothèques*, La Découverte, collection « Repères », 2011.
- Blasselle B. et Melet-Sanson J., *La Bibliothèque nationale de France : mémoire de l'avenir*, Paris, Gallimard, 2006, p. 60-62.
- Bruckmann D., « Bibliothèque nationale de France et grand public : une longue marche », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2018, n° 16. [En ligne] < <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2018-16-0136-002> >.
- Chevallier Ph. et Evans Ch., « Attention, lycéens ! Enquête sur les publics réviseurs à la Bpi et à la BnF », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2013, n° 2, p. 24-29. [En ligne] < <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-02-0024-005> >.
- Donnat O., *Les pratiques culturelles des Français à l'ère numérique*, enquête 2008, Ministère de la Culture et de la Communication. [En ligne] < <http://www.pratiquesculturelles.culture.gouv.fr/> >.
- Eco U., *De Bibliotheca*, L'Échoppe, 1981. [En ligne] < <https://actrimbio.firebaseapp.com/24/De-bibliotheca.pdf> >.
- Eidelman J., Roustan M. et Goldstein B., *La place des publics : de l'usage des études et recherches par les musées*, La Documentation française, 2008.
- Evans Ch., « IX. Usagers et usages en bibliothèques », in : Dominique Arot (dir.), *Les bibliothèques en France : 1991-1997*, Paris, Éditions du Cercle de la librairie, collection « Bibliothèques », 1998, p. 201-224. [En ligne] < <https://www.cairn.info/les-bibliotheques-en-france-1991-1997--9782765407065-page-201.htm> >.

- Flichy P., *Le sacre de l'amateur : sociologie des passions ordinaires à l'ère numérique*, Paris, Seuil, 2010.
- Galvez M., *Accueillir le grand public à la BnF : origines, permanences et évolutions*, mémoire de conservateur des bibliothèques, sous la direction de Dominique Varry, Enssib, 2011. [En ligne] < <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/49074-accueillir-le-grand-public-a-la-bnf-origines-permanences-et-evolutions> >.
- Hennion A., *La passion musicale : une sociologie de la médiation*, Métailié, collection « Sciences humaines », 2007.
- Jacquier Cl., « Qu'est-ce qu'une communauté ? En quoi cette notion peut-elle être utile aujourd'hui ? » *Vie sociale*, 2/2011 (n° 2), p. 33-48.
- Langlais P.-C., « Reconstituer les genres romanesques sur Gallica : essai de classification automatisée de 1 500 romans (1815-1850) », avril 2019. [En ligne] < <https://scoms.hypotheses.org/986> >.
- Poulain M. (dir.), *Histoire des bibliothèques françaises*, tome IV, « Les bibliothèques au XX<sup>e</sup> siècle, 1914-1990 », Paris, Éditions du Cercle de la librairie, 1992.
- Ripon R., « Les publics du site Tolbiac-François-Mitterrand : résultats de l'enquête de janvier 1999 », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 1999, n° 6, p. 29-39. [En ligne] < <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1999-06-0029-003> >.
- Roustan M., *Pour un accès renouvelé aux collections : une ethnographie de la BnF-site Richelieu et de ses publics*, [Rapport de recherche] Bibliothèque nationale de France, 2013. [En ligne] < <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01405341> >.
- Schaer R., « Sur la politique culturelle de la Bibliothèque nationale de France », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 1997, n° 6, p. 18-22. [En ligne] < <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1997-06-0018-003> >.
- Les études réalisées par la BnF sont mises en ligne régulièrement sur la page : < <https://www.bnf.fr/fr/mieux-connaître-les-publics-de-la-bnf> >, ou à la demande.

## CHAPITRE 2

# L'ATTACHEMENT À LA BIBLIOTHÈQUE

### Des liens, un lieu

par Agnès Vigué-Camus

Il y a vingt ans, un livre était consacré à une catégorie d'usagers de la Bibliothèque publique d'information (Bpi) que les outils statistiques n'avaient pas permis jusque-là de bien identifier et de caractériser en détail, les habitués<sup>1</sup>. Réalisé à partir d'une enquête par entretiens, cet ouvrage analysait un champ sémantique peu exploré, celui de l'attachement à une bibliothèque. Ce chapitre portera essentiellement sur ce point en cherchant à l'actualiser pour la bibliothèque vingt ans après<sup>2</sup>. Il n'y sera pas question, par conséquent, d'un type d'usage mais d'un lien tissé par une partie des usagers avec un établissement culturel particulier, la Bpi. Cette relation entre dans les objets de la sociologie, comme en attestent les travaux d'Antoine Hennion<sup>3</sup>, et intéresse aussi une discipline connexe, la psychologie, dans laquelle je me suis progressivement impliquée.

L'univers sémantique du mot *attachement* déploie plusieurs dimensions. Il indique, tout d'abord, que des affects sont engagés. Ces affects sont peu visibles pour qui adopte la bibliothèque en plan large avec ses centaines de visiteurs quotidiens. Pourtant, lorsqu'on interroge ces habitués de manière plus resserrée, les mots jaillissent pour dire, en 1997 comme en 2018, la relation passionnée nouée avec l'établissement : « c'est mon existence cette bibliothèque », « c'est mon grand amour », « si demain, la Bpi ferme, je suis cuit ! »<sup>4</sup>. S'attacher, c'est aussi se lier à quelque chose avec, pour conséquence, de limiter son propre mouvement. L'attachement, d'une certaine façon, immobilise, ce qu'indique l'expression « port d'attache », le lieu où le bateau est fixé sous une identité qui lui est donnée par sa plaque d'immatriculation. Enfin,

---

1. Christophe Evans, Agnès Vigué-Camus et Jean-Michel Cretin, *Les habitués : le microcosme d'une grande bibliothèque*, Paris, Éditions de la Bibliothèque publique d'information-Centre Georges-Pompidou, 2000.

2. Les individus qui fréquentent la Bpi au rythme d'une à deux visites par semaine concernent aujourd'hui un peu plus de la moitié des visiteurs (54 %). Voir le *Baromètre 2018* de la Bpi sur le site professionnel de la Bpi : < <https://pro.bpi.fr/etudes/observation-des-publics-de-la-bpi/barometre> >.

3. Antoine Hennion, « Une sociologie des attachements. D'une sociologie de la culture à une pragmatique de l'amateur », *Sociétés*, 2004/3 (n° 85), p. 9-24. [En ligne] < <https://www.cairn.info/revue-societes-2004-3-page-9.htm> >.

4. Gilles Thuillot, « Étude qualitative auprès des usagers », *Rapport d'étude* réalisé par le cabinet Test pour le compte de la Bpi, juin 2018.

l'attachement, c'est aussi le lien qui rassemble plusieurs choses éparées, comme lorsqu'on lie une gerbe, un bouquet.

Le texte que je présente ici explore les différentes facettes de ce terme, telles que les habitués les font miroiter en témoignant de leur pratique de la bibliothèque. A été, en effet, relancée, dans le cadre de cet ouvrage collectif sur l'expérience sensible de la bibliothèque, une analyse secondaire de résultats d'enquêtes menées à la Bpi depuis plusieurs années<sup>5</sup>. Il est question d'attachement intense et durable, d'abord, lorsque ces habitués parlent de la Bpi comme d'un lieu qu'ils aiment et dont ils redoutent de se voir privés. Ensuite, lorsqu'ils évoquent des circuits urbains qui, quoi qu'il arrive, passent par la bibliothèque. Comme si les rayonnages de livres, les tables constituaient autant de balises qui les guident vers un arraisonnement momentané, nécessaire pour plier leur être, leur corps au travail d'étude. Enfin, nous le découvrirons, les habitués témoignent du sentiment, moins attendu, de « se rassembler » autant en soi qu'avec les autres. À la bibliothèque, des domaines de leurs vies, vécus souvent comme clivés, peuvent se recomposer : étudier, se former, chercher du travail, des éléments essentiels qui sont projetés en une seule temporalité, un seul lieu préféré à d'autres, un lieu choisi.

Dans l'ouvrage *Les habitués*, les raisons de l'élection de la Bpi comme lieu d'étude avaient été explorées par Christophe Evans qui soulignait à l'époque en cherchant à cerner « l'esprit du lieu » :

*La Bpi est un « lieu anthropologique » au sens que Marc Augé donne à cette expression, autrement dit un endroit « conjuguant identité et relation ». C'est peut-être le cas d'un grand nombre d'espaces publics (une poste, une gare SNCF, une piscine municipale...), mais dans une bibliothèque, et a fortiori dans cette bibliothèque, les thématiques de l'identité et de la relation qu'il s'agisse du rapport à soi, aux autres, à la culture, au divertissement, au temps, à la mémoire collective ou individuelle sont conjuguées, travaillées et retravaillées de multiples façons<sup>6</sup>.*

Vingt ans plus tard, ce portrait de la Bpi mérite d'être approfondi, voire retouché pour approcher au plus près ce qui cause, aujourd'hui plus que jamais, l'attachement à ce lieu singulier. Dans une première partie, nous décrirons la façon dont les usagers élisent domicile à la Bpi, un domicile qui n'est pas pour autant superposable à un « chez soi », mais permet plutôt la constitution de ce que nous avons appelé, en empruntant la métaphore à

5. Voir encadré 1 ci-après.

6. Christophe Evans, Agnès Vigué-Camus et Jean-Michel Cretin, *op. cit.*, p. 15-16.

Paul Claudel, «un domicile intérieur». Dans une deuxième partie, nous analyserons la façon dont la Bpi offre un cadre privilégié pour se préparer et affronter les épreuves individuelles propres à notre monde contemporain. Ce regard porté à la fois dans le rétroviseur et sur les nouveaux chemins creusés par nos usagers dévoile, en partie, ce que signifie apprendre aujourd'hui en bibliothèque.

### Encadré 1. Vingt ans d'enquêtes qualitatives : entretiens qualitatifs et *focus groups*

Dans ce chapitre, sont utilisées des données extraites de plusieurs enquêtes qualitatives menées depuis vingt ans (de 1997 à 2018). Bon nombre de verbatims ont été recueillis lors de deux enquêtes réalisées à partir d'entretiens semi-directifs auprès d'habitues de la bibliothèque. La première série d'entretiens s'est déroulée à l'été 1997, juste avant la fermeture provisoire pour travaux<sup>1</sup>. La seconde série fut réalisée au printemps 2018, dans le cadre de l'enquête tri-annuelle qui comportait un volet qualitatif<sup>2</sup>. Parallèlement aux entretiens qualitatifs approfondis, un autre mode de recueil s'est développé à partir du milieu des années 2000. Françoise Gaudet, qui en a été instigatrice, retrace sa genèse :

«C'est en 2002, grâce à la fondation Fulbright, que nous avons eu la chance, Claudine Lieber et moi-même, de visiter une vingtaine de bibliothèques américaines et de découvrir la technique des *focus groups*. Le thème de ce voyage d'études – *Les ressources électroniques dans les bibliothèques américaines : l'offre, les services, les usages* – touchait notamment la mesure de la satisfaction des usagers distants. Nous avons alors constaté que si la plupart des établissements se contentaient d'exploiter classiquement les statistiques de consultation, trois bibliothèques universitaires, sur les sept visitées, avaient recours aux *focus groups* pour évaluer les pratiques et les attentes de leurs usagers dans ce domaine. Par ailleurs, la bibliothèque du Getty Museum Research Institute utilisait cette méthode de manière régulière pour tester et améliorer l'ergonomie de son site Web.

Les chercheurs font en général remonter la généalogie des *focus groups* aux *focused interviews*, méthodologie développée au début de la Seconde Guerre mondiale par les sociologues américains Robert Merton et Paul Lazarsfeld, dans la mouvance du courant levinien de la dynamique des groupes<sup>3</sup>. Il ne s'agit pas exactement de la même méthode, mais dans les deux cas l'accent est mis sur le centrage (focus) de l'entretien sur un sujet précis. Notons par ailleurs que l'objectif de Merton et Lazarsfeld était d'évaluer la réception d'émissions radiophoniques de propagande au sein de la population américaine. Il s'agissait donc de recherche appliquée, ce qui explique sans doute que la méthode se soit d'abord développée dans le secteur du marketing<sup>4</sup>.

Il nous parut alors intéressant d'enrichir la gamme d'outils méthodologiques du service Études et recherche de la Bpi en faisant ponctuellement appel à cette technique,



le plus souvent en la conjuguant avec d'autres approches. Elle correspondait bien au positionnement original du service, situé entre la recherche, les études appliquées et l'évaluation. Par ailleurs, la double qualification en sociologie et en psychologie d'Agnès Camus-Vigué la désignait tout naturellement pour piloter ou animer ce type d'entretiens collectifs.

Fin 2004, la première utilisation de cette technique fut néanmoins confiée à un prestataire, le Crédoc (Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie). Menés à l'occasion de la rénovation du site Web de la bibliothèque, ces focus visaient à évaluer la satisfaction des usagers de l'ancien site et à percevoir leurs attentes. Le service organisa par la suite en interne des *focus* plus ciblés, toujours dans le cadre de ce projet : des groupes travaillèrent par exemple sur les intitulés des principales rubriques du site et firent de nouvelles propositions. La maquette du futur portail fut également testée selon cette méthode.

Depuis 2005, le service Études et recherche a eu maintes fois recours à la méthodologie des *focus groups* dans des contextes divers. La technique s'avère très productive dans la phase exploratoire d'enquêtes quantitatives, par exemple. Les *focus* permettent aussi de répondre à des demandes ponctuelles et souvent urgentes des services de la Bpi ou d'autres partenaires. L'enquête menée à la demande du Centre Pompidou sur les raisons pour lesquels les jeunes usagers de la Bpi fréquentaient peu le Musée national d'art moderne a ainsi montré que les principaux obstacles n'étaient pas d'ordre pratique, mais psychologique ou social. En mettant au jour, de manière parfois brutale, des représentations sociales, les *focus groups* associés à d'autres techniques d'investigation ouvrent ainsi d'utiles pistes de réflexion. »<sup>5</sup>

- 
1. La fermeture provisoire a duré deux ans. Les entretiens ont été réalisés par Jean-Michel Cretin, Christophe Evans et moi-même ; voir *Les habitués : le microcosme d'une grande bibliothèque*, op. cit.
  2. Gilles Thuillot, op. cit.
  3. J. Kitinger, I. Markova et N. Kalampalikis, « Qu'est-ce que les *focus groups* », *Bulletin de psychologie*, tome 57(3), n° 471, mai-juin 2004.
  4. F. Haegel, « Réflexion sur les usages de l'entretien collectif », *Recherche en soins infirmiers*, 2005/4 (n° 83), p. 23-27.
  5. Texte de Françoise Gaudet, responsable du service Études et recherche de la Bpi de 1998 à 2013.



## LE DOMICILE INTÉRIEUR

Si elle s'est imposée récemment dans les discours professionnels, la bibliothèque comme lieu de vie est une image récurrente des énoncés produits par les usagers de la Bpi. En 1997, une habituée concluait sa déclaration d'amour pour la bibliothèque de la sorte : « C'est une maison magique. »<sup>7</sup> En 2018, cette même idée est exprimée par Éric, actif ayant un projet de création d'entreprise : « C'est une deuxième maison, un abri. S'il n'y avait pas la Bpi, ce serait beaucoup plus dur de mener un projet indépendant. »<sup>8</sup>

Autant « maison des livres » que « maison des hommes », la bibliothèque comme habitat mérite un examen minutieux<sup>9</sup>. Si c'est une maison dans laquelle les usagers apportent, pour beaucoup d'entre eux, certains objets nomades personnels comme ordinateurs portables, smartphones, c'est aussi une maison insolite à bien des égards : elle est publique, collective, partagée, vidée d'objets individualisés ; elle a précisément pour principal attrait de permettre à chacun de se couper de l'environnement domestique, ou plutôt de se couper de ce qui, dans le familier, doit être mis à distance : la distraction, la consommation, la difficulté d'apprendre, le froid, le bruit, la solitude, etc. C'est selon. La fréquentation de la Bpi engage un double mouvement de dépossession et de nouvelle possession. À cet égard, la métaphore de l'abri convoquée par Éric fait écho aux observations de Luigi Failla selon qui les publics expriment « le besoin de lieux protégés [...] à la frontière entre l'espace privé et l'espace public »<sup>10</sup>. Nous reviendrons sur cette fonction de protection articulée à la porosité de la frontière privé/public.

Pour approcher plus encore la signification de ces verbatims construits autour du « chez-soi », nous proposons un détour par l'expression de « domicile intérieur » forgée par Claudel<sup>11</sup>. Cette image vient à l'auteur à propos du pinceau de Rembrandt habile à saisir, le jeu de la lumière traversant parfois un sujet en son intimité et jouant sur son expérience sensible du monde. Cette expression heureuse saisit ce que le courant sociologique issu de Georg

---

7. Christophe Evans, Agnès Vigué-Camus et Jean-Michel Cretin, *op. cit.*, p. 149.

8. Gilles Thuillot, *op. cit.*, p. 6.

9. Cet examen a été entrepris notamment par Joëlle Le Marec : Judith Dehail et Joëlle Le Marec, « Habiter la bibliothèque – pratiques d'étude, entretien d'un milieu », *Communication & langages*, 2018/1, n° 195, p. 7-22 ; voir aussi Muriel Amar, Christophe Evans, Joëlle Le Marec et Agnès Vigué-Camus, « Habités, séjournants, habitants : rapports au temps et à l'espace en bibliothèque », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2019, n° 17, p. 32-41. [En ligne] < <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2019-17-0032-003> >.

10. Luigi Failla, « Habiter la bibliothèque : concevoir les nouveaux espaces d'un service qui change », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2019, n° 17, p. 8-21. [En ligne] < <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2019-17-0008-001> >.

11. Paul Claudel, *Introduction à la peinture hollandaise*, Paris, Gallimard, 1935.

Herbert Mead nomme *le soi*, c'est-à-dire une fonction qui a émergé au cours des expériences primaires du rapport à l'Autre, mais qui reste ouverte à une certaine plasticité, c'est-à-dire à une façon d'être, de rencontrer les autres, d'apprendre, de percevoir sa place dans le monde qui peut se recomposer en fonction de différentes expériences vécues. Cette approche permet d'analyser finement les représentations de la Bpi et la façon dont celles-ci participent d'une recomposition du rapport au savoir et à la façon dont il est possible d'éprouver son existence. Complètement facultative, la fréquentation de cette bibliothèque est motivée par une recherche ambivalente. Le sentiment de liberté que la Bpi offre aux usagers permet de choisir ses propres contraintes, de les bâtir, de se bâtir, d'habiter ce que nous nommons un domicile intérieur.

### Élire domicile

Pour ceux qui fréquentent assidûment la Bpi, le thème de la liberté d'accès hante les discours, qu'ils datent de 1997 alors que peu de bibliothèques offrent des collections en libre accès ou de 2018 alors que le dispositif est plus banalisé<sup>12</sup> :

*C'est vrai que la bibliothèque, c'était attirant parce que c'est en libre accès, c'était bien quoi [...] le libre accès, c'est vraiment... et puis fermer à 21 h 30 ou 22 heures, après le boulot, je pouvais y aller pour moi qui suis autodidacte, c'était tout à fait ce qu'il me fallait (employé en librairie).*

*Il y a une espèce de facilité d'accès.*

*On est très libre ici, il n'y a pas de carte.*

Ce sentiment de liberté concerne à la fois le fait que nulle exigence administrative ne vient contraindre l'accès à la bibliothèque (pas de carte, pas de formulaire à remplir) et la facilité donnée par l'ouverture tardive. Il y a, en outre, l'aisance de la circulation entre les différents espaces et niveaux de la bibliothèque. Ce thème se décline encore aujourd'hui, en 2018, comme l'indiquent ces verbatims<sup>13</sup> :

*Ici on se sent libre. On n'est pas bloqué comme à Sainte-Geneviève où vous devez prévenir si vous sortez et vous ne pouvez laisser votre place plus de 20 minutes.*

12. Les sources sont en alternance l'enquête de Christophe Evans, Agnès Vigué-Camus et Jean-Michel Cretin, *Les habitués : le microcosme d'une grande bibliothèque* (op. cit.), et l'enquête menée par Gilles Thuillot, « Étude qualitative auprès des usagers », op. cit.

13. Gilles Thuillot, op. cit.



*Ici, c'est convivial... Il n'y a pas trop de contraintes.*

*Des horaires d'ouverture exceptionnels (actif).*

*C'est l'une des bibliothèques les plus arrangeantes de Paris.*

Comme l'observait Jean-François Barbier-Bouvet, le libre accès déployé intégralement à la Bpi constitue bien plus qu'un dispositif technique : « C'est un dispositif social qui confère un statut symbolique aux documents. »<sup>14</sup> C'est ainsi qu'il faut entendre les oppositions – toujours favorables à la Bpi, bien sûr – que font jouer les usagers interrogés<sup>15</sup> :

*Ici on n'est pas enfermé, cloisonné comme dans une bibliothèque classique (étudiante).*

*À la Sorbonne, il n'y a que des étudiants... et un silence de cathédrale (actif en reconversion).*

Les deux polarités font référence plutôt à des modèles de bibliothèques comprenant des façons opposées de présenter les collections, d'anticiper des déambulations parmi les rayonnages, d'autoriser ou non l'accès aux lieux (horaires élargis, formulaires, cartes). Mais au-delà de ces différences explicitement soulignées, on entend qu'il est question avant tout de modalités d'accès au savoir, la Bpi est perçue comme favorisant, par les choix architecturaux qui ont été faits, l'appropriation des connaissances.

En 1997<sup>16</sup> :

*C'est vrai que c'est pas mal associé pour moi Beaubourg au soleil et à la luminosité. C'est une raison pour laquelle je l'aime tant. C'est vrai que par exemple à la BSG...*

Et en 2018<sup>17</sup> :

*La Sorbonne, c'est moins bien éclairé qu'ici et il y fait souvent froid (étudiante).*

14. Jean-François Barbier-Bouvet et Martine Poulain, « Chapitre I : l'embarras du choix », in *Publics à l'œuvre : pratiques culturelles à la Bibliothèque publique d'information du Centre Georges Pompidou*, Paris, Éditions de la Bibliothèque publique d'information, 1986. [En ligne] < <https://books.openedition.org/bibpompidou/362> >.

15. Gilles Thuillot, *op. cit.*

16. Christophe Evans, Agnès Vigué-Camus et Jean-Michel Cretin, *op. cit.*, p. 84.

17. Gilles Thuillot, *op. cit.*, p. 13.

*Quand je vais à la BSG, je souffre car c'est mal éclairé* (actif).

Ouverte, accessible, lumineuse, vivante, sensible aux mouvements des corps, la Bpi est un lieu choisi par anticipation des bienfaits qu'elle procure. La profusion qu'on y imagine ou qu'on y éprouve calme par anticipation l'angoisse du manque. Les usagers expriment leur satisfaction devant cette profusion et émettent, pour certains, l'idée, voire le fantasme, que la Bpi contient tous les livres.

En 1997<sup>18</sup>:

*C'est la bibliothèque où il y a tous les bouquins. Donc, c'est vrai que c'est clair que si on a besoin... si on veut savoir si un bouquin existe, on vient ici* (étudiante).

*Il y avait tous les livres ici* (femme sans emploi).

*Beaubourg, quand on vient, on est sûr de trouver* (étudiante).

En 2018<sup>19</sup>:

*Il y a tout ici, les livres, la BD, la vidéo* (actif).

Il y a donc l'idée qu'il est possible, dans la bibliothèque, de circonscrire une totalité, de pouvoir disposer de l'ensemble de ce qui est nécessaire à l'utilisateur. Alors que l'on sait que le travail de recherche documentaire est une activité complexe qui est parcourue d'inquiétudes diverses, on observe que lorsqu'il est question de la Bpi, la balance penche du côté de la satisfaction et non du manque. Ainsi, en 2018<sup>20</sup>, cet habitué en reconversion professionnelle précise cette sensation de satiété:

*Il y a des docs et des bouquins dans tous les domaines [...] J'ai à peu près 60 % des ouvrages dont j'ai besoin* (actif en reconversion).

*J'ai réussi à trouver un livre que je ne trouve nulle part ailleurs dans les bibliothèques parisiennes, même dans certaines bibliothèques universitaires* (femme active).

*Il y a toujours un livre qui colle à mon sujet* (étudiante).

---

18. Christophe Evans, Agnès Vigué-Camus et Jean-Michel Cretin, *op. cit.*

19. *Ibid.*

20. Gilles Thuillot, *op. cit.*

Comme je l'évoquais, nombre de recherches dans le domaine des sciences de l'information ont montré que l'activité documentaire n'était pas un cheminement paisible vers des zones de connaissances, elle est souvent source d'anxiété. Ne pas trouver le document nécessaire à la préparation d'un examen, l'écriture d'un mémoire ou la réalisation d'un projet professionnel, suscite, d'une part, de l'inquiétude par rapport à la tâche à accomplir (les documents que je recherche sont-ils les bons ? mon travail est-il réalisable ?), et, d'autre part, rend problématique le rapport à l'environnement complexe de la bibliothèque. L'importance des émotions dans les activités informationnelles a été mise en évidence aussi bien en ce qui concerne la mise en contact du document recherché que dans la stratégie de recherche<sup>21</sup>. Lorsque l'on trouve ou que l'on ne trouve pas le document attendu et sur lequel se sont projetées un certain nombre d'attentes, c'est toute une dimension affective qui est mobilisée. Les études montrent aussi que le stress ou l'anxiété générés par la recherche peuvent aussi se porter sur les lieux documentaires. Sur ce point, on observe que les habitués de la Bpi se sont peu référés à des difficultés de repérage ou à des problèmes éventuels avec les instruments documentaires. Cela ne signifie pas, bien sûr, qu'elles n'existent pas mais qu'elles ne constituent pas un trait marquant dans les représentations des usagers qui se sont exprimés.

Pourtant, la Bpi, dont les collections sont constamment renouvelées, n'a rien d'une bibliothèque patrimoniale ; elle n'est pas, non plus, complètement comparable à une gigantesque Fnac. Elle incarne plutôt une sorte de « paradoxe patrimonial » que certains usagers ont saisi et dont ils rendent compte à leur façon<sup>22</sup>. Ce rapport imaginé, construit, bâti, à la totalité des savoirs ne se traduit pas pour autant par un usage méthodique et méticuleux des collections. Doit-on prendre en défaut les usagers : leur montrer, statistiques à l'appui, que non, décidément, ils n'utilisent pas les collections alors même que dans leurs discours, ce sont elles qui sont mises en avant ? Le rôle social des bibliothèques, s'il y en a, est bien celui-là, comme le formulait Martine Poulain dès les années 1990 dans *Constances et variances*<sup>23</sup> :

21. Nicole Boubée, « Le cœur, (la tête) et l'information recherchée : le rôle des émotions dans l'activité de recherche d'information » (Paris, 24 mars 2012), Actes du 9<sup>e</sup> Congrès de la Fadben, *Objets documentaires numériques : nouvel enseignement ?*, Nathan, 2013, p. 142-146.

22. Voir, sur ce point, Sophie Danis et Françoise Gaudet, « Un paradoxe patrimonial : les collections de la Bibliothèque publique d'information », in *Centre Pompidou, trente ans d'histoire : 1977-2007*, Paris, Éditions du Centre Pompidou, 2007.

23. Martine Poulain, « Chapitre 3. Les motivations », in *Constances et variances : les publics de la Bibliothèque publique d'information*, Paris, Éditions de la Bibliothèque publique d'information, 1990. [En ligne] < <https://books.openedition.org/bibpompidou/128> >.

*Par sa présence et son organisation interne, par la forme de convivialité qu'elle offre, elle est aussi faite pour aider chacun à surmonter « l'anxiété d'écrire » dont parlait Michel de Certeau, sentiment que l'on pourrait généraliser en une forme « d'anxiété d'apprendre ». Soutenir chacun dans cette « anxiété », autoriser une forme d'appui immatériel face à la difficulté, réelle ou imaginaire, de l'exercice d'apprentissage, du rapport au savoir, n'est-ce pas aussi une des fonctions essentielles de la bibliothèque publique ?*

La bibliothèque est un espace public ; elle est aussi le lieu d'une forme de soutien institutionnel des apprentissages des uns et des autres. Ces deux fonctions revendiquées par les usagers méritent d'être entendues : même à l'heure de la communication à distance, à l'heure d'un accès individuel et domestique à la grande richesse documentaire, le soutien multiforme d'un espace public reste apprécié et nécessaire. Dans nombre de bibliothèques municipales aussi, fréquentation et consultation sur place augmentent pendant que le prêt diminue : il s'agit là d'un véritable changement dans les modes d'usage des établissements de lecture publique.

L'apprentissage, le travail sur des documents, supposent pour nos habitués d'en passer régulièrement par un lieu doté de traits spécifiques qu'ils nous ont livrés dans leurs représentations : un lieu « lumineux », qui contient « tous les livres », une bibliothèque pas complètement silencieuse... Ces traits font de la bibliothèque un territoire particulier, dans lequel il est possible de projeter une image de soi ne correspondant pas forcément au stéréotype du lettré ou du savant. C'est là qu'il s'agit d'élire domicile, ce qui, comme nous allons le voir, a des effets concrets sur des processus qui relèvent de la sphère des savoirs et de l'acquisition de connaissances.

## Choisir ses contraintes : réguler l'excès

Une enquête menée en septembre 2010 montre que des usagers de la Bpi utilisent le cadre de la bibliothèque pour réguler leurs pratiques de connexions, en se déconnectant, parfois partiellement, au flux incessant de textes, d'images et de sons qui arrivent par Internet<sup>24</sup>. Les usagers mobilisent, pour ce faire, une culture de l'écran et un savoir-faire considérables. À la bibliothèque, la navigation sur le Web est orientée par le travail. Ceci suppose, à l'arrivée à la bibliothèque, des pratiques de tri. D'un côté, l'habituel (travailler, utiliser

---

24. Agnès Camus-Vigué, « S'appareiller » dans la bibliothèque. Enquête sur les usages des ordinateurs portables personnels à la Bpi, Paris, Bpi, 2010, p. 1-23. [En ligne] < <https://pro.bpi.fr/sappareiller-dans-la-bibliotheque> >.

Word, Excel), de l'autre, l'exceptionnel, que nous avons surpris lors de nos observations (naviguer sur Internet), une partition qui réfère de façon exemplaire aux normes implicites de l'activité légitime en bibliothèque.

Pourtant, si toutes les navigations ne sont pas liées au travail, on ne s'autorise pas n'importe quel type de navigation à la Bpi. Une jeune femme avait listé ce qu'elle ne faisait pas : « Je ne vais pas aller sur Dailymotion, je ne vais pas aller sur YouTube, je ne vais pas aller sur Deezer... »<sup>25</sup> Étaient censés être exclus aussi les sites de musique et de jeux renvoyant franchement au domaine du loisir. En revanche, les usagers peuvent s'autoriser certains sites comme les sites de presse, les blogs des journaux. La presse constitue une zone frontière, liée en partie au travail, en partie à la détente. Autre zone intermédiaire, la gestion de sa messagerie électronique, qui est devenue une tâche de fond dans la vie quotidienne et qui, dans la bibliothèque, est associée au temps de pause, les micro-pauses que l'on s'autorise, sans prendre forcément le temps de se rendre à la cafétéria. Là encore, cependant, la pratique est régulée, une jeune femme nous explique qu'elle consulte ses mails mais s'interdit d'y répondre. Il s'agit, avant tout, de ne pas se faire happer par le réseau, ni de se détourner du but principal qui consiste à travailler. Cette régulation, c'est une tentative pour « ne pas se faire manger le temps »<sup>26</sup>. Dans cette logique, certains usagers s'autorisent la visualisation de films « pour se mettre au travail », arrachant un petit plaisir en douce au temps du labeur, l'image ayant un effet jubilatoire et délassant<sup>27</sup>. Il s'agit donc de se brancher sur un film, mais ceci en un temps nécessairement rapide. C'est une pulsation, comme un va-et-vient entre ce à quoi l'on s'astreint, la tâche fastidieuse et une échappée vers d'autres territoires. L'activité de visualisation est bordée par l'environnement studieux<sup>28</sup>. Cet aller et retour s'oppose au mouvement par lequel, chez soi, on peut se laisser happer par l'image et dériver dans un zapping infini.

En 2018<sup>29</sup>, en se logeant à la Bpi, l'on tente aussi de se protéger d'envies diverses : manger n'importe quand, passer un coup de fil, se connecter sur Facebook... Les modes de vie contemporains, imposent, en effet, des rythmes diffractés car ils prennent moins appui sur les sociabilités traditionnelles : repas pris en commun, moments privilégiés pour se rencontrer, etc. Force est de constater que la Bpi offre un cadre à partir duquel il est possible d'instaurer des scansion dans le temps :

25. *Ibid.*, p. 17.

26. *Ibid.*, p. 18.

27. Serge Tisseron, *Le bonheur dans l'image*, Paris, Éditions Les Empêcheurs de penser en rond, 2003.

28. L'importance de la « communauté studieuse » a été mise en évidence par le travail de Joëlle Le Marec sur la BnF, « Habiter la bibliothèque – pratiques d'étude, entretien d'un milieu », *Communication & langages*, article cité.

29. Gilles Thuillot, *op. cit.*, pour tous les verbatims de ce paragraphe.

*Cela se passe toujours de la même manière. On prend une heure pour manger en décalé vers 16 h. On achète le matin avant d'arriver. On travaille deux ou trois heures, puis on fait une pause, on va fumer une cigarette (étudiant en classe prépa).*

Il s'agit de donner un rythme à la journée, en privilégiant le cas échéant des espaces différents à l'intérieur de la Bpi :

*J'arrive en fin de journée, je passe une heure à l'espace BD puis je vais travailler 2 heures (actif).*

*Ce que je fais c'est que, à chaque fois, je fais une heure à l'espace BD, je lis des mangas de 18h30 à 19h30. Puis, de 19h30 à 21h30, je travaille (actif).*

L'astreinte de la station de longue durée est parfaitement anticipée :

*J'essaie de faire une journée continue de 5 à 6 heures (étudiante).*

*Je m'arrange pour faire la fermeture et rester de 14 h à 22 h (actif en reconversion).*

Introduire un rythme, c'est se focaliser autour de la tâche à réaliser, instaurer un avant, un après auxquels sont dédiés différents lieux. Il s'agit donc d'utiliser le lieu Bpi pour discipliner son corps, pour le plier à l'étude. Se donner ces contraintes volontairement, c'est une façon de consentir à se couler dans un certain état propice au travail :

*À la Bpi, j'y viens souvent juste après les cours, donc souvent soit ça finit entre 16h30 et 18h30 [...] Ça ferme à 22 heures, je trouve que c'est un point vraiment essentiel parce que ça permet un moment de concentration, et finalement quand on rentre chez nous, on n'a plus rien à faire ou on est vraiment posés (Élisa, étudiante)<sup>30</sup>.*

Il y a ainsi des effets du passage par la Bpi, des effets d'apaisement. « L'abri », c'est aussi cela. Parvenir à trouver des prises pour aller vers une certaine transformation de soi. Pouvoir, en passant par ce lieu, supporter un assujettissement aux conditions matérielles nécessaires à l'accomplissement de la tâche que l'on s'est donnée. Le corps pacifié peut ainsi être mis à au travail. C'est sans doute un enjeu important pour nombre d'étudiants

---

30. Agnès Camus-Vigué, *Focus groups réalisés auprès d'usagers de la Bpi dans le cadre du projet de rénovation Bpi 2022*, Paris, Bpi, octobre 2018.

qui investissent un temps considérable dans le déplacement du domicile à la bibliothèque et dans les files d'attente :

*Moi, à la base, ça ne m'intéresse pas de faire tout ce trajet pour venir à la bibliothèque. Ce n'est pas péjoratif... mais... la première fois que je suis venu, je ne suis pas rentré, il y avait une queue pas possible, je suis rentré chez moi. Et un jour, j'ai pris mon courage à deux mains, je me suis réveillé tôt et je suis venu, je suis rentré et j'ai vu qu'il y avait une bonne ambiance de travail et ce que j'ai fait, enfin le travail que j'ai produit ici, je ne pouvais pas le faire chez moi (Imrane, 18 ans, lycéen)<sup>31</sup>.*

Venir à la bibliothèque n'est pas simple, il faut se mettre dans la file d'attente. La question de la file d'attente est l'un des thèmes les plus fréquemment abordés par les usagers sur les réseaux sociaux<sup>32</sup>. Les jeunes se déplacent, en effet, sans savoir s'ils vont pouvoir entrer, ni quand. Des messages indiquant l'énervement lié à la queue sont postés sur Twitter :

*Nan mais la queueu devant la Bibliothèque de Beaubourg FAUT ARRÊTER LES GENS LAAA tain TOUS LES JOURS.*<sup>33</sup>

Certaines comparaisons humoristiques en disent long : « La queue de la BPI, on dirait la douane. » Cette queue est un phénomène qui est associé à la fréquentation de la Bpi et les pairs auxquels on s'adresse saisissent immédiatement cette référence. Elle donne lieu à des jugements virulents : « Les gens qui doublent dans la queue à la Bpi, je ne vous considère pas comme des êtres humains » ou à des plaintes à l'égard des fumeurs : « La queue de la Bpi, c'est le cancer au mètre carré. » La queue a même ses mythes ; ainsi en 2014, une jeune femme qui, semble-t-il, cherchait à passer devant les autres, reçut une gifle spectaculaire de la part d'un jeune homme, une gifle qui fut filmée. La scène et la référence à la vidéo continuent à être commentées sur les réseaux sociaux :

*Qui se rappelle le gars qui a giflé une meuf parce qu'elle l'a doublé dans la file d'attente de la bibliothèque de Beaubourg ? Sa gifle c'était un châtiment divin » ou encore : « MDRR la claque de Beaubourg, une légende. »<sup>34</sup>*

31. Agnès Camus-Vigué, « S'appareiller » dans la bibliothèque, *op. cit.*

32. Elsa Guérin, Lisa Dumas, Léa Johnson, Clara Ziloli et Marie Olive, *La Bpi vue par ses usagers : ce qui se dit, se montre, se partage sur les réseaux sociaux*, étude de licence professionnelle « Métiers du livre », 2018-2019.

33. *Ibid.*, p. 19.

34. *Ibid.*, p. 20.

Au demeurant, comme le soulignent les auteurs de l'étude sur la Bpi et les réseaux sociaux, « la référence à la file d'attente peut être l'occasion de montrer aux autres que l'on est motivé, de se présenter comme un combattant qui va braver la file d'attente pour réviser, tout en spécifiant que l'on va à la bibliothèque parce qu'on y est forcé : "Demain, je vais à la Bpi... bibli que je déteste le plus PTn (Smiley qui pleure) y'a intérêt que je tape le score aux partiels" »<sup>35</sup>.

On observe un traitement ambivalent de la file d'attente qui constitue, d'une part, une contrainte difficilement supportable et, d'autre part, un passage obligé pour accéder à la bibliothèque. Cette tension se révèle à travers la métaphore du combat. Cette image qui convoque l'assaut, la bataille est évoquée dans un autre contexte énonciatif, un *focus group*, par Marie-Catherine qui, elle, porte un regard positif sur ce qui s'y joue : « Si on a franchi la queue, voilà, on est dedans [...] on est plus motivé d'avoir fait le parcours du combattant. »<sup>36</sup>

On retrouve ici le thème traité précédemment des corps qui se logent à la Bpi. Le sujet va, en effet, se plier à une certaine discipline qui a une dimension constructive. Commencer à se mettre dans la file d'attente pour « franchir » le seuil de la bibliothèque, entrer dans un semblant d'ordre dans lequel chacun est égal (d'où la colère exprimée à l'égard de ceux qui enfreignent cet ordre). Entrer dans la bibliothèque suppose un premier consentement à un ordre qui vous dépasse et vous contraint, et cela donne une certaine valeur à celui qui s'y soumet. Comme le dit Marie-Catherine, « ça n'est pas gagné d'avance, il faut mériter la bibliothèque ».

### Ancrage d'un soi travaillant : sa place

Ce travail engagé pour la construction d'un *soi* apte à l'étude s'incarne dans la place que l'on occupe dans la bibliothèque. Ce thème de la place est en effet récurrent dans les entretiens réalisés en 1997 comme en 2018, même s'il se décline différemment :

*Ce qui est assez marrant ici c'est que bien souvent vous retrouvez toujours les mêmes personnes aux mêmes places, c'est vrai que chacun a sa petite place, a son endroit pour travailler, même moi, j'ai ma place (femme, étudiante, 26 ans)*<sup>37</sup>.

35. *Ibid.*, p. 25.

36. Marie-Catherine, guide conférencière, 30 ans, *Focus groups réalisés auprès d'usagers de la Bpi dans le cadre du projet de rénovation Bpi 2022*, op. cit.

37. Christophe Evans, Agnès Vigué-Camus et Jean-Michel Cretin, op. cit.



*La Bpi c'est ma maison, je suis devenu un grand et gros rat de bibliothèque [...] Quelque part, oui, je me sens un peu chez moi... par le fait de venir souvent, enfin tout est lié. C'est un peu comme chez moi... C'est devenu une routine pour moi (homme, 38 ans)<sup>38</sup>.*

Ce qui frappe ici, c'est la référence à une sorte de crédo : il y a ici et maintenant, un lieu qui vous attend : « Quand je viens ici, j'ai la certitude d'avoir une place » (actif)<sup>39</sup>. Cela signifie bien sûr que l'on a ses habitudes dans le lieu, qu'on y a mis en place des routines de fonctionnement, ce qui est une façon de stabiliser une activité, de la projeter dans le temps. Mais l'importance accordée à la place est aussi à mettre en perspective avec ce qui caractérise le lieu dans lequel on cherche à l'occuper : « C'est un lieu qui est un repère dans ma vie » (Lionel)<sup>40</sup>. Une habituée en 1997 avait évoqué « la dimension structurante » de la bibliothèque, insistant sur la présence des livres qui pesaient leur poids dans cette dimension constructive. Cette dimension de l'expérience, où l'individu s'éprouve comme compris dans un ordre qui le dépasse et le surplombe, est évoquée dans ces extraits d'entretien prélevés également dans cette même enquête de 1997 :

*J'aime bien les bibliothèques parce que déjà j'adore lire [...] le fait d'être entouré de bouquins, j'ai l'impression d'être enveloppée, d'être dominée par les livres... (n° 47, femme, 26 ans, étudiante en géographie).*

*Descartes, Kant, Spinoza et d'autres m'attendaient et m'attendent encore à chaque visite [...]. On sent une telle présence de tant de gens, et même à travers les livres (dont certains écrits par mes anciens maîtres de Sorbonne, Guérouet, Alquié, Bachelard et autres), que la solitude, le découragement, la crainte en face de l'avenir font place à la confiance (n° 10, femme retraitée, ancienne prof de philosophie).*

En tant qu'institution, la bibliothèque représente, mais aussi incarne, un environnement qui fait exister un ensemble de connaissances (des livres, des tables couvertes de livres, des bibliothécaires...), autant d'êtres animés et inanimés qui mettent les lettres et les sciences au premier plan. Ceux qui pénètrent dans ce lieu sont à leur tour intégrés dans ce que l'on peut appeler

38. Serge Paugam et Camila Giorgetti, *Des pauvres à la bibliothèque. Enquête au Centre Pompidou*, Paris, PUF, 2013.

39. Gilles Thuillot, *op. cit.*

40. *Ibid.*, entretien n° 10.

un ordre du savoir<sup>41</sup>. Cette sorte d'incorporation n'est autre que « l'efficacité symbolique » définie par Claude Levi-Strauss, c'est-à-dire cette propriété que possèdent certaines structures d'intégrer des éléments vivants, ce qui ajoute à l'état biologique fait de chair et de sang, une dimension sociale. Un sujet qui en est passé par l'opération symbolique devient doté d'une certaine valeur dans un système d'échange qui est au fondement d'une société<sup>42</sup>. Ce que nous ont appris les usagers, dès 1997, c'est que l'environnement Bpi donnait un poids symbolique à l'activité qui y était menée.

C'est toujours le cas aujourd'hui. Akim, étudiant de 24 ans, nous explique qu'il vient régulièrement travailler à la bibliothèque, sans utiliser de documents mais aimant les avoir à côté de lui : « Avec les livres que l'on a à côté de soi [...] on ne peut pas se tromper. »<sup>43</sup> Pour Éléonore, étudiante de 18 ans en classe prépa, c'est le bâtiment, qui en impose : « L'architecture est sympa, c'est beau et impressionnant mais en même temps on se sent à sa place. »<sup>44</sup> Des éléments, prélevés sur le lieu (« beau et impressionnant »), participent d'une valorisation de soi, ce qu'illustre le témoignage de Léa qui met en valeur la dimension patrimoniale du Centre Pompidou : « C'est quand même agréable d'être dans un bâtiment aussi impressionnant et historique. »

L'attachement à la bibliothèque dans sa dimension symbolique est une constante entre 2000 et 2018 ; les données plus récentes rendent sensible toute son ambiguïté. La représentation de la bibliothèque comme lieu symbolique fait surgir une altérité irréductible, trop éloignée sans doute des espaces familiers. Cette distance est traduite par une dimension fictionnelle : on se met en scène dans un lieu de culture, comme le montre la lecture de certains messages postés sur les réseaux sociaux. L'espace de la bibliothèque avec ses rayonnages et ses nombreuses tables de travail fait souvent l'objet de publications accompagnées d'une photo. C'est le cas des habitués qui photographient les tables avec des lecteurs ou des étudiants ou qui parfois les saisissent vides d'usagers, comme pour mettre en avant l'aspect impressionnant de leur habitat. Les rayonnages, ainsi que certains ouvrages, peuvent également être photographiés de manière isolée. D'autres publications mettent en scène l'auteur du contenu à l'intérieur de ces espaces. Il peut s'agir d'influenceurs, notamment sur Instagram et parfois sur Facebook, posant parmi les livres au cœur des rayons, ou parfois à leur table de travail. Ces publications, si elles

41. Sur ce point, voir l'ouvrage de Françoise Waquet : *L'ordre matériel du savoir : comment les savants travaillent (XVI<sup>e</sup>-XXI<sup>e</sup> siècles)*, Paris, CNRS Éditions, 2015.

42. Lévi-Strauss Claude, « L'efficacité symbolique », *Revue de l'histoire des religions*, tome 135, n° 1, 1949. p. 5-27.

43. Agnès Camus-Vigué, « S'appareiller » dans la bibliothèque, *op. cit.*

44. Gilles Thuillot, *op. cit.*

mettent en valeur une certaine étrangeté du lieu, rappellent aussi combien il est valorisant de se montrer entouré d'éléments de culture, et combien la Bpi est un lieu doté d'une esthétique propre, qui peut devenir un espace de mise en scène pour exprimer une certaine image de soi à sa communauté. Cette affirmation de la fréquentation de la Bpi peut également se passer de visuel, plus particulièrement sur Twitter. Certains s'agacent au contraire de cette propension à s'afficher comme fréquentant du lieu : « Vs commencez à mnrsv la avec vos story snap on dirait c'est un concours de savoir qui va le plus à la bibliothèque à Pompidou là. »<sup>45</sup> L'énervement affiché, la dérision, constituent une autre façon de montrer aux autres que l'on s'y trouve sans que son identité y soit dissoute. Aujourd'hui, la nécessité de se former est constamment mise en avant et associée plus étroitement qu'auparavant à la question de l'intégration sociale. Dans les discours contemporains, le savoir est sans cesse rabattu sur sa dimension d'utilité<sup>46</sup>. Les énoncés que nous recueillons, auprès des habitués, s'en font l'écho. Le travail dans la bibliothèque est une condition pour trouver un emploi dans un environnement professionnel très concurrentiel. Les références fréquentes faites à la certitude de trouver une place à la Bpi n'en ont que plus de poids.

La bibliothèque est un lieu gratuit. Or, la logique du marché s'impose aujourd'hui, d'une manière grandissante dans les institutions. Comme le souligne Luigi Failla, déjà cité : « Le manque de lieux collectifs indépendants de toute logique commerciale, souvent évoqué en parlant de la ville, accroît les phénomènes de marginalisation par rapport à la vie économique, sociale et culturelle, en touchant un nombre de citoyens toujours plus important. »<sup>47</sup> À cet égard, la métaphore de l'abri s'inscrit dans une autre perspective : tandis que, sur la scène du monde, le marché s'impose, uniformisant le décor, la Bpi constitue un lieu coulisse, un lieu frontière depuis lequel, comme l'indiquent les messages postés par les jeunes usagers sur les réseaux sociaux, ces derniers tentent de rendre compatibles des univers hétérogènes : le marché du travail, leurs communautés juvéniles et cet univers académique institutionnel qu'est la Bpi.

## LES ÉPREUVES INDIVIDUELLES

Élire domicile à la bibliothèque est donc une façon d'emprunter des voies de passage vers un avenir possible dans un monde de plus forte précarité. N'oublions pas que la société dans laquelle évoluent nos habitués voit se

---

45. *La Bpi vue par ses usagers : ce qui se dit, se montre, se partage sur les médias sociaux*, op. cit.

46. Voir sur cette question, Laurent Éloi, *L'impasse collaborative : pour une véritable économie de la coopération*, Paris, Les Liens qui Libèrent, 2018.

47. Luigi Failla, « Habiter la bibliothèque », article cité, p. 14.

développer le travail ubérisé, imposant une contractualisation des formes salariales dans laquelle la fonction protectrice du droit social est réduite à portion congrue<sup>48</sup>.

### De l'anxiété d'apprendre à l'anxiété sociale : ma petite entreprise

L'enquête de publics menée en 2018 montre que la Bpi s'affirme comme un lieu de recours dans un contexte professionnel pour des personnes qui doivent réaliser un certain nombre de tâches<sup>49</sup>. Il ne s'agit pas, alors, de la recherche de ressources spécifiques mais plutôt du lieu même de la Bpi, dans laquelle, comme nous l'exposions précédemment, on s'est fait sa place. La Bpi est utilisée comme un « chez-soi », plus seulement une « maison magique », ce lieu de sublimation évoqué en 1997, mais avant tout un *bureau* lié à l'univers professionnel dans lequel il faut se maintenir pour trouver un emploi. Ainsi Lionel, contrôleur des finances publiques, qui prépare le concours d'inspecteur des impôts : lorsque cet horizon s'est profilé dans sa vie, il a repris le chemin de la Bpi, un lieu qu'il fréquentait lorsqu'il était étudiant. Il vient durant les vacances et dès qu'il a du temps libre, arrive à l'ouverture et reste entre quatre et cinq heures. Il s'installe toujours au même endroit, au deuxième étage dans le secteur de l'économie, au fond près de la baie vitrée.

Lors de la dernière enquête de publics, c'est la pièce du bureau qui s'est imposée dans les entretiens, 5 des 15 entretiens réalisés le mentionnent<sup>50</sup>. Il s'agit d'enseignants : « Chez moi je n'ai pas de table pour travailler. Je viens pour corriger des copies et préparer des séries d'exercices... » (actif). Antoine, par exemple, âgé de 51 ans, et Louis, 47 ans. Antoine travaille en banlieue et vit à Paris. Il se rend à la Bpi chaque semaine, le soir après son travail, pour corriger des copies et préparer des listes d'exercices. Il ne dispose pas de table de travail dans son appartement. Aussi, la Bpi avec « des horaires d'ouverture très larges et ses tables bien éclairées » constitue le lieu d'étude qui lui convient. Louis travaille à Paris et vient à la bibliothèque le week-end. Il a gardé cette habitude de sa vie d'étudiant : il s'y sent plus concentré que chez lui.

On trouve aussi des professionnels en free-lance. Marco est colombien, il est graphiste auto-entrepreneur. Il attend depuis dix ans un titre de naturalisation. Il a intensifié son rythme de visite à la Bpi, au début il venait par

48. Sur ce point, voir : Laurent Éloi, *Nos mythologies économiques*, Paris, Les Liens qui Libèrent, 2016.

49. Gilles Thuillot, *op. cit.*

50. *Ibid.*

intermittence, puis trois ou quatre fois par semaine et depuis un an, c'est presque tous les jours :

*Je viens ici pour avoir un bureau [...] Je peux brancher mon ordinateur. Ce n'est pas juste un bureau où je peux brancher mon ordinateur. C'est aussi un endroit pour boire un café, chercher l'inspiration et avoir la présence d'autres gens.*<sup>51</sup>

Cette zone multifonction que l'on s'adjoint, c'est aussi ce que cherche Pascal, informaticien de 45 ans : « J'ai besoin de documents et j'ai aussi besoin d'un cadre de travail [...] Comparé à d'autres bibliothèques, on est plus libre ici, il y a plus d'espaces, il y a des espaces pour toutes les occasions, pour manger un morceau, pour discuter, alors que dans d'autres bibliothèques on se sent coincé. »

Christian, 40 ans, inspecteur des impôts, insiste sur la présence du personnel : « Pour moi, c'est un lieu de travail calme et sécurisé... On se sent en sécurité [...] Les tensions sont canalisées [...] c'est que rapidement il y a des personnes qui gèrent cela. Il y a des facilitateurs et si cela perdure, c'est bien géré. »

La fréquentation de ce bureau vise, pour certains, à mener à bien un projet professionnel. Odile, 52 ans, qui travaillait dans le domaine humanitaire, est aujourd'hui au chômage. Elle vient depuis un mois : « Avant, il y a un an, je ne venais pas à la Bpi, hélas... Aujourd'hui, je viens presque tous les jours. » Elle prépare des projets qu'elle envoie à des employeurs potentiels. À 36 ans, Adèle, qui travaille dans la fonction publique, cherche à bifurquer depuis cinq ans. Préparant un master de français langue étrangère, elle fréquente la bibliothèque tous les après-midis. Elle aime ce fameux brouhaha, dont beaucoup d'habitues nous ont parlé, une ambiance de travail qui lui convient, « un calme matiné d'un peu d'agitation ». Éric a un projet de création d'entreprise. Âgé de 30 ans, il travaille dans la vidéosurveillance. Il vient à la Bpi pour se former en autodidacte sur le *big data*, l'informatique et les statistiques. Il vient tous les jours, arrive à 15 h et part à 22 h, sauf le dimanche où il vient encore plus tôt.

### L'exemple d'une épreuve de réalité, les étudiants

Le mode d'usage de la Bpi comme d'un bureau est également fréquent chez les étudiants qui se préparent à une épreuve spécifique : l'obtention d'un diplôme. Parmi eux, les élèves de classe préparatoire sont nombreux. Éléonore,

---

51. *Ibid.*, p. 21.

étudiante de 18 ans, est en classe préparatoire au lycée Turgot et engagée, simultanément, en licence d'économie à la Sorbonne. Elle vient deux à trois fois par semaine, le soir pour éviter la file d'attente. Cette habitude était déjà prise au lycée puisqu'elle venait à la Bpi pour préparer le bac. Paul, 22 ans, est lui aussi étudiant en classe préparatoire. Il vient plusieurs fois par semaine, y compris le week-end, et fait partie de ceux qui s'efforcent de rester dans les murs le plus longtemps possible entre sept et huit heures.

Cette fréquentation assidue indique que la bibliothèque, qu'elle soit détestée parce qu'elle incarne ce lieu où l'on vient se forcer à travailler, ou qu'on lui reconnaisse des effets bénéfiques, est investie par des jeunes à la recherche d'un cadre pour vivre une expérience formatrice. Le « parcours du combattant », évoqué dans le point précédent, est finalement une épreuve qui donne un cadre à une réalité qu'il s'agit de faire advenir. Luc Boltanski, dans un premier ouvrage réalisé en collaboration avec Laurent Thévenot, donne au terme d'épreuve une dimension conceptuelle spécifique dans ce qu'il désigne comme « une épreuve de réalité ». Il montre que les individus en passent par ces épreuves pour tenter de stabiliser les contours de leur existence<sup>52</sup>. Passer un examen ou un concours, trouver du travail, sont des épreuves de réalité, dans le sens où la réalité vécue par le lauréat ou celui qui a, au contraire, échoué, sera différente. Dans un cas, celui qui réussit l'agrégation, par exemple, le métier dans lequel il s'engagera, le réseau de relations qui sera le sien ouvrira sur un monde bien différent de celui qui échoue. La réalité qui se donnera à percevoir, à vivre, est donc bien liée à l'épreuve dans laquelle une personne s'engage, réussit ou échoue. Les épreuves de réalité permettent de faire cadrer les attentes, les prétentions de chaque individu et un certain réalisme social<sup>53</sup>. L'examen ou le concours sont des épreuves de réalité par excellence, à partir desquelles est résorbée l'incertitude relative aux qualités de l'être engagé dans l'épreuve. Ainsi, ce qui est « en puissance » se réalise en conformité aux procédures établies.

Finalement, les étudiants avec ce vocabulaire du combat, nous laissent deviner l'un des enjeux essentiels de leur présence à la bibliothèque jour après jour. Ils se positionnent dans un échiquier social très contraignant et dans lequel la marge de manœuvre est étroite. Il s'agit de réussir des épreuves déterminantes, c'est-à-dire de se rapprocher d'un destin social que chacun souhaite porteur de promesses.

---

52. Luc Boltanski et Laurent Thévenot, *De la justification : les économies de la grandeur*, Paris, Gallimard, 1991.

53. Luc Boltanski, *De la critique : précis de sociologie de l'émancipation*, Paris, Gallimard, 2009, p. 160.

## Nouveaux autodidactes : des auto-entrepreneurs de leur vie

Depuis la réouverture de la bibliothèque en 2000, des possibilités accrues sont offertes aux usagers de se former par eux-mêmes dans différents domaines (service autoformation) ou au sein d'ateliers collectifs. Deux enquêtes ont été réalisées, à dix ans d'écart, dont les résultats font écho aux données exposées dans le point précédent. Tout d'abord, on y trouve une certaine ambivalence de l'autoformation – à la fois choisie et subie, dans laquelle l'omniprésence du numérique n'est pas étrangère. Ensuite, dans les deux cas, la sociabilité qui se crée avec et autour de la bibliothèque permet de subjectiver une dimension de l'épreuve dans un cadre de vie commun.

### Un lieu où se rassemblent différentes expériences de formation

Une enquête menée à l'espace Autoformation en 2004 a permis de montrer que, pour nombre d'usagers, l'autoformation n'est pas vraiment un choix pédagogique<sup>54</sup>. Les outils d'autoapprentissage représentent bien souvent la seule ressource dont ils peuvent disposer pour se former : la Bpi s'impose comme « un lieu de recours », c'est-à-dire comme le seul accessible pour eux<sup>55</sup>. L'autonomie, comme façon de faire préconisée dans cet espace, s'impose comme une règle pas forcément bien vécue :

*Sophie : En fait... J'habite à Sceaux et c'est vrai qu'il y a une MJC juste à côté où ils ont euh... le... le logiciel sur lequel je peux travailler avec quelques conseils, mais pas d'assistance... Donc je suis obligée de me débrouiller toute seule. Donc, en fait... je suis allée voir à Beaubourg..., pour consulter le... le logiciel Photoshop. Et après... j'ai travaillé toute seule sur un logiciel que je ne connaissais pas, puisque j'ai jamais fait d'informatique et, comme il y avait un jeune homme qui m'assistait plus ou moins, ben il y a des choses qu'il voulait m'expliquer et d'autres non. Donc j'ai demandé deux trois tuyaux à un copain et après je me suis débrouillée toute seule. Et euh... Là euh... Je... Je me le repasse pour essayer de voir s'il n'y a pas des menus qui... qui m'échappent.*<sup>56</sup>

54. Agnès Vigué-Camus, « L'autoformation, un lieu de recours », in *Bibliothèques et autoformation. La formation tout au long de la vie : quels rôles pour les bibliothèques à l'heure du multimédia ?*, Paris, Bpi, 2006, p. 138-255.

55. L'espace Autoformation mis en place à la réouverture de la bibliothèque en 2000 comprend 120 cabines individuelles présentant des méthodes de langues et également des didacticiels d'apprentissages qui permettent de se former dans de multiples domaines (bureautique, comptabilité, culture générale...).

56. Agnès Vigué-Camus, « L'autoformation, un lieu de recours », *op. cit.*

Un cheminement de remise à niveau est ainsi retracé, depuis la MJC à proximité du domicile jusqu'à la Bpi. La fréquentation de ces lieux, à laquelle s'ajoutent les « tuyaux d'un copain », constitue autant d'éléments intégrés dans une stratégie qui vise à se rendre de nouveau opérationnel dans son métier. Louis, secrétaire administratif, souhaiterait devenir documentaliste. Il fréquente le bureau de la formation du Ministère, mais les stages lui sont accordés au compte-goutte car ses supérieurs hiérarchiques ne sont pas favorables à son projet. Lui aussi cherche des ressources à la bibliothèque. Monique voudrait savoir utiliser Internet. Elle apprend les bases dans une maison de quartier à La Varenne et vient s'exercer aux didacticiels à la bibliothèque.

La Bpi occupe une place assez unique chez ceux qui fréquentent l'espace d'autoformation pour des motifs professionnels – dans le but de trouver un emploi, mais aussi pour évoluer dans leur carrière. De nombreux témoignages soulignent la rareté des formations en entreprise, surtout lorsqu'on occupe une position subalterne :

*Il n'y a pas beaucoup d'occasions de se former. On ne se forme pas faute de moyens... Le monde évolue et on n'a pas les moyens de faire des formations [...] J'ai été secrétaire de direction de 1986 à 1992. Dans l'entreprise où j'ai travaillé jusqu'en 1999, je n'ai jamais eu le droit d'avoir une formation en informatique. La direction n'accordait pas de formation en interne. C'étaient toujours les cadres qui avaient la priorité. Je crois que savoir ce que les autres ne savent pas, avoir la connaissance, cela donne un pouvoir sur les autres.<sup>57</sup>*

Aujourd'hui au chômage, Geneviève a pris l'habitude de venir suivre des formations en bureautique et en langues :

*Oui, ici, même les gens qui n'ont pas les moyens peuvent venir... et puis il y a de bons produits. Moi, les cassettes d'anglais... le matériel est bon. J'ai pu travailler pendant 10 jours, 3 heures par jour, et préparer un entretien d'embauche.<sup>58</sup>*

Nicole, qui a passé la majeure partie de sa vie professionnelle comme personnel intérimaire, livre un témoignage assez proche :

*En intérim c'est sûr... on nous apprenait aussi, on nous formait un peu mais c'était à la cadence, à la vitesse grand V. Pour vous, pour*

---

57. Ibid.

58. Ibid.



*vous envoyer tout de suite chez le client... alors évidemment, c'était la motivation. Il fallait apprendre vite, il fallait être... voilà.*

Enquêteur : *Donc, vous veniez vous former ici alors ?*

Nicole : *Voilà, voilà tout à fait. Voilà.*<sup>59</sup>

Cette autre interlocutrice évoque ici les difficultés rencontrées pour pouvoir bénéficier des maigres ressources existant dans un cadre social :

Françoise : *Quant à trouver un stage avec [l'ANPE] et puis les outils de... de formation. Alors, les outils de formation, j'en n'ai jamais eu à disposition et... se former, bon, oui, si on bagarre pour obtenir, tandis que là on sait, on va trouver.*

Enquêteur : *Hum, hum.*

Françoise : *Non, il y a une chose, ici, la porte elle est ouverte à tout le monde hein, il suffit d'être correct ici, bon, il faut peut-être savoir aussi, ici bon, se débrouiller seul...*<sup>60</sup>

On peut considérer ces usagers de l'espace Autoformation de la Bpi comme de « nouveaux autodidactes », des personnes qui, dotées d'une instruction initiale, doivent prendre en charge aujourd'hui un ou plusieurs autoapprentissage(s).

### L'injonction à s'adapter

Une seconde enquête réalisée dans le cadre des ateliers Internet fait surgir un nouveau point de jonction entre sphère privée, intime, et plan collectif de la vie sociale. Il s'agit de la confrontation nécessaire, et souvent sans grand enthousiasme, aux technologies numériques de sujets que leur vie ne préparait pas à la transformation rapide et radicale qui eut lieu dans les années 1990<sup>61</sup>. Pour bon nombre d'usagers, prendre le chemin de l'atelier a été une façon de parer au mieux les conséquences du nouvel ordre numérique qui a

---

59. *Ibid.*

60. *Ibid.*

61. Cette adoption un peu contrainte et forcée des nouvelles technologies est ce qu'a mis en évidence Dominique Pasquier dans son ouvrage sur l'introduction des technologies numériques dans les milieux modestes : *L'internet des familles modestes : enquête dans la France rurale*, Paris, Presses des Mines, 2018.

imposé de nouvelles façons de chercher du travail, de déclarer ses impôts et de garder contact avec ses proches<sup>62</sup>.

Les entretiens menés dans le cadre de ces études indiquent que les personnes ont dû s'adapter rapidement à un monde qui avait radicalement changé en l'espace de quelques années<sup>63</sup>. Le changement paraissait au début périphérique, semblant affecter des sphères restreintes d'activités. Mais progressivement, toutes les sphères sociales ont été gagnées par les bouleversements qu'implique le numérique. Les entretiens réalisés avec des participants aux ateliers donnent une indication de la façon dont le numérique a rencontré la trajectoire de ces usagers. Le plus souvent, c'était parce qu'il le fallait bien : « Régulièrement on me dit "tu devrais le prendre" [...] on me dit régulièrement chez moi "mais tu devrais prendre l'appareil" » (Denise, 78 ans, retraitée). Certains précisent la façon dont est subi cet aiguillage vers les nouvelles technologies :

*Ils nous obligent pas mais les gens se sentent tenus, se sentent obligés [...] parce que souvent ils mettent même plus les horaires... bah ils le font exprès, hein, pour qu'on puisse être bien... bien fixés. Ils disent simplement bon ils informent, ils informent de quelque chose, d'une actualité mais vous voulez en savoir plus, soyez sur Internet...* (Dominique, 60 ans, retraitée).

Et même, au-delà de l'incitation, nos interlocuteurs font état d'une sorte d'injonction sociale à s'équiper et à se connecter :

*Il faut retenir les places sur Internet et pour des tas de choses comme ça. Il y a des tas de choses où il n'y a plus de numéro de téléphone... je crois que c'est ça surtout* (Jeanne, 75 ans, retraitée).

*À chaque fois on me renvoie « voyez Internet ». Quand je demande un programme, renvoie « voyez Internet »* (Denise, 78 ans, retraitée).

*Bah parce que maintenant, les demandes d'emploi, ça se fait par mail, vous voyez. Les informations, par mail. Chaque fois que je pose une question, on me dit « allez voir notre site », « inscrivez-vous par mail », voilà [...] Faut s'inscrire par mail, ouvrir un dossier...* (Martine, 62 ans, en recherche d'emploi).

---

62. « Rester connectés », in : Pascal Plantard et Agnès Vigué-Camus (dir.), *Les bibliothèques et la transition numérique : les ateliers Internet, entre injonctions sociales et constructions individuelles*, nouvelle édition [en ligne], Paris, Éditions de la Bibliothèque publique d'information, 2017, p. 28-70.

63. Entre 2012 et 2014, plusieurs enquêtes furent menées pour accompagner des dispositifs de médiation mis en place à la Bpi concernant le numérique. On a rendu compte de ces enquêtes dans l'ouvrage cité dans la note précédente.

Le sentiment oppressant de devoir s'adapter accompagne les efforts de chaque instant pour «faire comme tout le monde»: «Comme on est à l'ère numérique donc je m'y mets aussi. Mais c'est vrai qu'autour de moi, je vois les gens, ils ont tous le super dernier portable...» (Yves, 52 ans, magasinier en intérim). Rachida, 52 ans, sans emploi, évoque également ce désir d'intégration et de conformité sociale: «Mais bon c'est bien aussi d'être *comme tout le monde*, de ne pas être...».

Autant de propos qui renvoient au désir d'être intégrés à une communauté, au désir d'en partager les codes, et à son corollaire, la crainte de l'exclusion.

On entend dans les entretiens la prédominance du champ lexical de l'injonction: «Je me sens pas mise à l'écart mais... il faut impérativement essayer d'en savoir le plus possible. Je pense qu'il faut essayer d'approfondir le plus loin possible sinon on sera mis à l'écart» (Michelle, 67 ans, «fausse» retraitée). La peur de l'exclusion est sans doute un moteur puissant qui entraîne vers la normalisation: «Tout le monde s'y met, tout le monde... nous devance. Et nous on est derrière» (Rachida). La référence à un positionnement «derrière» évoque un processus de disqualification sociale, pour reprendre le concept de Serge Paugam<sup>64</sup>, processus de marginalisation qui comprend plusieurs phases, allant jusqu'à la possible rupture des liens sociaux. La disqualification n'est pas décrite dans sa réalité économique, mais dans le rapport au collectif. Le sujet se perçoit en creux, en défaut dans l'espace social. L'exclusion, la peur d'être laissé pour compte, se profilent à l'horizon.

Une jeune femme, Clara, confie à l'enquêtrice: «On est vite mis en marge parce que les gens ne prennent pas le temps de vous expliquer. C'est quelque chose qui est considéré comme acquis [...] Tout le monde est censé le maîtriser.» On retrouve ce sentiment d'être à l'écart dans les propos de Jeanne. Interrogée sur ses attentes relatives aux ateliers numériques, elle répond à l'enquêtrice: «Bah, j'en attends, c'est de plus être marginalisée. Une chose m'avait frappée. Je dis ça parce que c'est une anecdote. L'une des premières fois où je suis venue, il y avait une femme quelques années plus jeune que moi et on se demandait pourquoi on venait et elle disait “moi tout le monde dans la maison a un ordinateur, tout le monde est connecté, j'ai l'impression d'être complètement isolée”. Et moi, c'est ça» (Jeanne, 75 ans, retraitée). C'est en entendant le témoignage d'une autre que Jeanne réalise qu'elle ressent, elle aussi, une certaine exclusion. En fréquentant les ateliers, elle a pu, s'identifier à l'autre – l'identification constituant la forme la plus précoce d'un sentiment de liaison à une autre personne. Il lui est alors possible de dire ce qui était éprouvé jusque-là dans une certaine solitude.

64. Serge Paugam, *La disqualification sociale: essai sur la nouvelle pauvreté*, Paris, PUF, 2009.

Une autre participante, Martine, fait état d'un processus qui la touche de plein fouet dans son mode de vie : « Moi je trouve que ça discrimine beaucoup [...] oui, j'en parlais à un ami qui freinait des quatre fers pour l'informatique ou le mobile, tout ça, il en voulait pas. Il a été obligé de s'y mettre, je lui ai dit mais tu sais pour la place de théâtre, il faut réserver par mail, moi j'en peux plus, j'ai pas d'ordi, comment fait-on ? C'est de la discrimination » (Martine 62 ans, en recherche d'emploi). Là encore, la question du lien à l'autre est abordée, mais sous une modalité inverse, le côté incontournable d'Internet est vécu comme une ségrégation car il devient difficile d'avoir accès aux mêmes ressources que les autres. Denise constate de son côté : « Je trouve qu'on est un peu largué, qu'on est mis à l'écart parce qu'on n'a pas cet engin. Alors quand on me dit "mais voyez sur Internet" et que je dis que je n'ai pas Internet, hé bah, j'ai l'air d'être d'un autre monde. Je ne suis plus dans... dans l'actualité » (Denise, 78 ans, retraitée). Marie-Claude et Jean-Claude, quant à eux, disent ne plus pouvoir se rendre à certaines formations car il faut désormais s'inscrire sur un site Internet : « Maintenant on peut plus accéder à la chambre des notaires [...] On est barrés. »<sup>65</sup> On retrouve ce type d'attitude dans les propos d'un autre usager, primo-visiteur : « On est handicapé maintenant. »

Le terme de handicap, qui vient spontanément aux lèvres de cet usager, donne une teinte particulière au sentiment d'exclusion car il évoque non seulement une mise à l'écart mais un défaut, vécu dans l'intimité de son être, qui devient central dans la perception qu'un sujet a de soi. Les technologies numériques sont par excellence les emblèmes de la modernité et de la capacité à faire lien. Elles sont donc mobilisées de façon particulièrement sensible dans la représentation de soi qui en passe nécessairement par l'autre (sa reconnaissance, ses emblèmes...). Le lien que chacun cherche à nouer au groupe social est d'autant plus essentiel qu'il se tisse sur un fond toujours possible de rejet. Dans cette perspective, l'affiliation à des catégories valorisantes est un enjeu pour chaque sujet et la marque négative, voire infamante, le stigmate, va être ce qui, précisément, fait barrage à cette aspiration, cristallisant « un désaccord particulier entre les identités sociales, virtuelles et réelles »<sup>66</sup>. Cette discordance ne vient pas seulement des autres, mais de l'individu stigmatisé, car il éprouve le point déprécié comme le caractérisant profondément. Les entretiens montrent que le fait de ne pas avoir acquis un savoir-faire minimal dans l'utilisation d'Internet peut être vécu de façon stigmatisante, comme l'indique l'expression utilisée par un habitué lors d'un entretien : « On est

65. Pascal Plantard et Agnès Vigué-Camus (dir.), *Les bibliothèques et la transition numérique*, op. cit.

66. Erving Goffman, *Stigmates : les usages sociaux des handicaps*, Paris, Les Éditions de Minuit, 1976, p. 12.

comme des pestiférés.»<sup>67</sup> On perçoit que ce qui se joue à travers la médiation numérique n'est donc pas seulement une question d'apprentissage. Il s'agit d'un rapport intime et fondamental à soi et aux autres.

Les personnes hésitent à dévoiler cette dimension dévalorisante. Deux femmes, par exemple, n'osent pas demander de l'aide. Pour l'une d'entre elles, considérée comme «une intellectuelle» par son entourage, il s'agit de ne pas perdre la face. Pour une autre, femme au foyer, c'est un certain sentiment d'indignité qui complique la possibilité de s'adresser à l'autre : «Encore un formateur, une formatrice, ça, oui. Mais comme ça aux gens, on ne connaît rien. C'est honteux...» L'enquêtrice précise d'ailleurs qu'à ce moment de l'entretien, Rachida s'inquiète et lui demande si elle n'est pas filmée. Cette crainte d'être perçue négativement par ses pairs alors qu'elle se considère comme «illettrée» justifie à ses yeux une démarche de «débrouille» qui passe par la Bpi. Martine, quant à elle, confie son sentiment d'être hors circuit : «Parce que quelqu'un qui ne connaît pas l'ordi, ça date, ça vieillit. J'appartiens pas à l'e-génération [*en prononçant le "e" à la française*]», et plus loin : «Ouais mais à son entourage, on ne dit pas tout. On est culpabilisé d'autant plus que d'après mon entourage, je serais plutôt intellectuelle, alors demander "je ne sais pas faire ça".» Cette solitude ressentie à l'égard des proches est aussi évoquée par des femmes sans emploi qui ne peuvent trouver un appui pour se former dans leur foyer.

### Une communauté d'apprentissage : un cadre pour partager les épreuves

Les ateliers numériques sont, à cet égard, perçus comme des lieux ressources car il y est possible d'approcher la technologie à travers un dispositif concret. Les participants se sentent accueillis. Deux enquêtées insistent ainsi sur la qualité pédagogique des animateurs : «Ah c'est bien j'étais contente. On a eu deux charmantes dames, franchement elles étaient très gentilles, franchement, Florence et Solange, franchement, elles expliquent très bien [...] Ah oui, elles expliquent très bien. Franchement, ça, c'est une belle découverte pour moi. C'est bien» (Rachida, 52 ans, sans emploi); «Bah les animateurs, ils sont... vraiment ils font tout ce qu'ils peuvent pour nous aider, ce que je trouve déjà très bien» (Claudine, 66 ans, retraitée).

Par ailleurs, les usagers des ateliers peuvent également se rendre compte qu'ils ne sont pas seuls dans cette situation :

---

67. Pascal Plantard et Agnès Vigué-Camus (dir.), *Les bibliothèques et la transition numérique*, op. cit.

*Je l'ai ressenti... ça m'a... ça m'a rassuré parce que c'est assez simple. Ce qui me rassure c'est qu'il y a d'autres personnes autour de moi aussi qui sont... qui nagent un peu, qui savent pas trop, donc c'est rassurant aussi de voir qu'on n'est pas les seuls... Ouais, voilà, c'est ça. Je suis rassuré en fait un peu... (Yves, 52 ans, magasinier en intérim).*

*Ah oui, c'est normal, c'est rassurant. On ne va pas se dire : on est avec les gens qui sont forts, on est faible. Il y a des gens qui sont moins, il y en a qui sont un petit peu plus... Il y en a quand même. C'est rassurant. Nan mais c'est bien, nan, c'est bien. Comme ça, on apprend tous ensemble et puis voilà, celui qui connaît un petit peu plus, il montre à l'autre et c'est bien ça (Rachida, 52 ans, sans emploi).*

L'activité en groupe fournit un cadre au travail et soutient la démarche individuelle :

*C'est qu'effectivement quand on est tout seul chez soi, euh... Alors que dans un groupe comme ça, vous allez parler de YouTube alors que c'est un truc que tout le monde peut faire et ben tout de suite vous allez acquérir des... des réflexes Par exemple... un formateur va vous dire : aller sur menu, démarrer et cherchez ce logiciel-là (François, 35 ans, en recherche d'emploi).*

Comme l'explique Pascal Plantard<sup>68</sup>, il importe que les personnes éloignées des technologies numériques soient accompagnées, au cours de leur familiarisation avec ces outils par des personnes attentives qui amorcent une restauration de l'estime de soi :

*Si l'imaginaire technologique déclenche, chez ces personnes en détresse, le désir d'effectuer des démarches vers les technologies, la situation d'incompréhension face à l'ordinateur amorce le désir de savoir. Par la médiation d'usages, on arrive à dépasser le « je ne sais pas faire » sur l'ordinateur par un « je vais apprendre à faire ». <sup>69</sup>*

Cette importance de l'accompagnement est observable en atelier. L'enquêtrice constate que certains participants, les moins à l'aise avec l'ordinateur, n'osent pas cliquer par eux-mêmes alors que les animateurs et animatrices les y invitent, ni commencer à manipuler sans avoir eu auparavant

68. Pascal Plantard, « Archéologie des usages des TIC », in *Pour en finir avec la fracture numérique*, Limoges, Éditions FYP, 2011.

69. *Ibid.*, p. 21-22.

l'aval des formateurs. L'approche dans les ateliers peut permettre de contourner progressivement ces inhibitions.

En cours d'entretien, Rachida demande à l'enquêtrice de l'accompagner à l'atelier *Jeux vidéo*, qui l'intéresserait sans qu'elle n'ose s'y rendre seule. Elle ajoute par ailleurs, à propos des ateliers numériques, « c'est bien qu'on nous donne la main nous aussi, qu'on apprend » (Rachida, 52 ans, sans emploi).

## LA BPI, UN LIEU FRONTIÈRE ?

Au fil de ces pages, nous avons exploré les modalités de l'attachement des habitués à la Bpi. L'étude des messages produits autour de la bibliothèque sur les réseaux numériques nous a montré qu'attachement ne signifie pas uniquement affection, amour. Certains jeunes sont attachés presque malgré eux à la Bpi. Ils ont élu ce lieu, en en faisant une sorte de passage obligé, un espace dont la fréquentation les contraint à se mettre au travail. C'est que la Bpi, en tant que bibliothèque, exerce une fonction symbolique, intégrant les individus épars qui s'y rassemblent à un ordre du savoir. Les livres, les voix des auteurs qui s'y font entendre, sont autant de balises qui font limite aux flux qui traversent notre monde contemporain avec des effets d'éparpillement. Si les processus d'acquisition de connaissance ou de travail intellectuel nécessitent une discipline des corps, la tâche de se mettre à l'étude est sans doute encore plus compliquée à notre époque saturée d'événements et d'images qui ne peuvent être régulées, ce que Marc Augé nomme la « surmodernité »<sup>70</sup>. Dans ce contexte, la Bpi se positionne comme un *lieu frontière* qui fait abri pour l'étude et permet d'envisager une bascule vers un marché du travail de plus en plus concurrentiel<sup>71</sup> et que chacun éprouve dans une certaine solitude.

Cette présentation de différentes enquêtes menées à la Bpi apporte aussi des éléments nouveaux sur ce que sont étudier et apprendre. Aucun des habitués, en effet, pour décrire son expérience, lorsqu'il cherche à se mettre au travail, ne nous a parlé de processus cognitifs ou de procédure de traitement de l'information. Il a été question avant tout de se loger, d'avoir « un abri ». Si, bien sûr, lorsqu'il travaille à la bibliothèque, chaque individu mobilise tout un capital cognitif, ce sont bien d'autres dimensions de l'être au monde qui sont évoquées par nos enquêtés.

70. Marc Augé, *Non-lieux : introduction à une anthropologie de la surmodernité*, Paris, Seuil, 1992, p. 42.

71. Laurent Éloi, *Nos mythologies économiques*, op. cit.





## CHAPITRE 3

# NAVIGUER SUR LE WEB À LA BPI

### Spécificités d'un usage en public

par Quentin Lobbé et Dana Diminescu

## EXPLORATION SOCIO-TECHNIQUE

### DE L'INTERNET LIBRE DE LA BPI

#### Vingt ans d'accès libre au Web

La Bpi s'est toujours voulue pionnière en matière d'accès public à l'information, se positionnant dès son ouverture en 1977 comme une bibliothèque multimédia. Postes de télévision, lecteurs de vidéodisques, terminaux Minitel et bases de données y furent ou sont encore librement consultables, et ce, depuis les années 1980 [Barbier-Bouvet, 1984; Poulain, 1985]<sup>1</sup>. Attentive à l'émergence de nouveaux moyens de communication, la bibliothèque propose dès juin 1995 un service gratuit et anonyme d'accès au Web à partir de dix postes filaires.

Au regard de l'histoire du Web<sup>2</sup>, ce fut un geste novateur que de permettre à un large public de se connecter si tôt à des points d'accès en ligne. Ce service, appelé depuis *Internet libre*, s'est peu à peu adapté aux diverses évolutions du Web : avec la multiplication au milieu des années 2000 de contenus sonores et vidéographiques gratuits, la Bpi choisit d'équiper les postes Internet de casques audios individuels et accessibles sans médiation. Permettre ainsi aux visiteurs d'accéder facilement au Web dans toutes ses dimensions (textes, images, sons, etc.) reste, encore aujourd'hui, une des singularités de la Bpi au sein des bibliothèques de lecture publique<sup>3</sup>.

---

1. Note de l'éditeur : les références entre crochets renvoient à la bibliographie en fin d'article.

2. L'Internet (réseau et protocole de communication entre ordinateurs/serveurs, réseaux d'ordinateurs/serveurs, etc. distants) ne doit pas être confondu avec le Web (protocole de mise en relation de pages par un système d'adressage et de liens hypertextes). Le Web, créé au tournant des années 1990 (CERN, 1993), est une couche haute d'Internet. L'usage courant fait cohabiter et se confondre les deux notions.

3. Observant les conditions d'utilisation d'Internet dans douze bibliothèques situées en région parisienne (six bibliothèques universitaires, six bibliothèques municipales), Barboza, Ben Haniche, Martin *et al.*, observent que « la mise à disposition de casques n'est pas souvent proposée dans les bibliothèques bien qu'il soit toléré que les usagers apportent leur propre matériel. » [Barboza, Ben Haniche, Martin *et al.*, 2018 : 11].

L'Internet libre est rapidement adopté par les visiteurs de la Bpi : le profil des scientifiques et curieux des premières années s'est ainsi élargi à celui, plus hétérogène, des peu ou mal équipés de l'après crise de 2008 [Amar, 2018]. Si c'est par le wifi que se connectent désormais la plupart des usagers de la bibliothèque<sup>4</sup>, ceux qui utilisent intensément les postes Internet filaires déclarent en majorité manquer d'équipements soit de façon temporaire (visiteurs de passage) soit de façon plus durable (visiteurs non ou mal équipés)<sup>5</sup>. Les utilisateurs d'un Internet nomade (équipés individuellement d'un ordinateur, d'une tablette, etc.) et les usagers des postes fixes, plus sédentaires, ne relèvent pas des mêmes profils. En effet, parmi ces sédentaires se trouvent une part plus importante de lecteurs précaires d'un point de vue économique dont certains relèvent des *pauvres* au sens que Paugam et Giorgetti ont donné à cette catégorie d'usagers des bibliothèques<sup>6</sup>.

## Encadré 2. Profils des personnes interviewées installées aux postes Bpi Internet (enquête printemps 2016)

33 hommes et 21 femmes

11 retraités

12 personnes au chômage

26 n'ont pas Internet à domicile

2 entretiens avec des personnes ne consultant pas Internet

1 • Homme, ingénieur à la retraite. Habitué Internet Bpi. N'a pas Internet chez lui. Vient depuis dix ans. A repris des études sur le tard pour obtenir notamment un master de gestion (a commencé à fréquenter la Bpi à cette occasion). Consulte Wikipédia, YouTube, écoute de la musique (mais pas en secteur musique), sites d'actualité.

2 • Homme, comptable à la retraite. Habitué Internet Bpi. N'a pas Internet chez lui mais possède un smartphone, équipé d'une connexion Internet, dont il trouve l'écran trop petit : d'où son recours aux postes Bpi. Vient à la Bpi une fois par semaine et fréquente les bibliothèques de la Ville de Paris. Consulte sa messagerie, des informations générales et sur l'histoire (Antiquité).

4. La Bpi offre un accès wifi depuis 2010. En 2018, un visiteur sur deux déclare avoir consulté Internet à la Bpi le jour de sa visite, mais seuls 9 % des visiteurs interrogés l'ont fait à partir des postes filaires de la Bpi. Voir l'enquête de public réalisé en 2018 par la société Test pour le compte de la Bpi :

< <https://pro.bpi.fr/etudes/observation-des-publics-de-la-bpi/barometre/> >.

5. Voir encadré 2 ci-dessous.

6. « Les pauvres qui fréquentent la Bpi viennent dans ce lieu public ouvert à tous pour y trouver les deux sources fondamentales de chaque type de lien social que sont la protection et la reconnaissance. » Serge Paugam et Camilia Giorgetti, *Des pauvres à la bibliothèque : enquête au Centre Pompidou*, Paris, PUF, coll. « Le lien social », 2013, p. 16.

3 • Femme, soixantaine, titulaire d'une carte d'invalidité. Habituee Internet Bpi. Vient habituellement de 17h30 à 21h30. N'a pas Internet chez elle et vient à la Bpi tous les jours pour jouer à des jeux de logique et de langage (Playtopie).

4 • Femme, 50 ans, donne des cours de français à des expatriés. Habituee Bpi. A accès à Internet chez elle mais pas de smartphone (d'où l'intérêt d'utiliser Internet dans les bibliothèques quand elle se déplace). Vient à la Bpi une fois par mois environ pour consulter Internet et éventuellement pour les télévisions du monde (CNN). Consulte sa boîte mail et des documents.

5 • Femme, 25 ans, Ukrainienne, vient à la bibliothèque depuis un an, pour travailler son français (dictionnaire). Sur Internet, consulte Facebook et des pages Wikipédia.

6 • Homme, 35 ans, préparateur de commande, réside en France depuis quinze ans (Afrique). N'a pas Internet chez lui. Se rend dans des cybercafés mais surtout à la Bbi découverte en 2015 pour consulter internet. Vient à la Bpi à partir de 15h et la quitte vers 20h30 – 21h. Sur Internet, il travaille la philosophie et le droit grâce à des vidéos et à des sites Internet. Il lui arrive de se détendre en regardant des vidéos, de la musique sur Internet. Il voudrait reprendre ses études et devenir avocat.

7 • Femme, soixantaine, retraitée. Habituee Internet Bpi. Connaît la Bpi depuis l'origine. Peu à l'aise sur Internet. Elle note trois ou quatre questions avant de venir à la bibliothèque puis lance sa recherche dans le temps dont elle dispose. Cela lui permet de faire des économies de matériel et d'abonnement. Fréquente d'autres bibliothèques.

8 et 9 • Hommes, étudiants en école de commerce, 19 ans. Sont équipés chez eux et à l'école qu'ils fréquentent. Utilisent Internet pour accéder aux cours mis en ligne par leur enseignant.

10 • Femme, environ 30 ans, au chômage. N'a pas Internet chez elle. Première visite à la Bpi. A découvert la Bpi en cherchant sur Internet «accès gratuit Internet dans Paris». Consulte le site de Pôle emploi, lit des offres d'emploi (elle est à la recherche d'un emploi dans l'administration), planifie ses voyages et recherche des activités pour personnes âgées. Fréquente également la Cité des métiers de Choisy, la bibliothèque Nelson-Mandela de Créteil pour accéder à Internet.

11 • Homme, 50 ans environ. Entrepreneur dans le domaine des LED, juriste de formation. Vient pour la troisième fois à la Bpi. N'a pas Internet chez lui et, avant de découvrir la Bpi, allait dans des cybercafés mais il trouve cela «trop cher quand on veut rester longtemps». Depuis qu'il a découvert la Bpi, il y vient deux fois par semaine de 14h à 17-18h. Sur Internet, il fait des recherches sur des associations humanitaires (Amnesty International, Action contre la faim) et sur le droit, la politique. Il me dit qu'il ne consulte «pas encore» les ressources de la bibliothèque mais compte le faire prochainement.

12 • Homme, environ 50 ans. N'a pas Internet chez lui, fréquente des cybercafés. Habitué de la Bpi. Sur Internet à la Bpi, ne fait que se divertir, chercher des informations sur la culture, l'art, les actualités mais pas de choses confidentielles. Ne vient pas à la Bpi pour Internet mais pour consulter les ressources en langues (espace



Autoformation + assiste à des ateliers de conversation en anglais) et celles de l'espace Presse, notamment Pressdisplay.

13 • Homme, 25-30 ans. N'a pas Internet chez lui. A terminé ses études en 2015 (économie et cinéma), écrivain non publié. Vient pour la deuxième fois à la Bpi où il a déjà consulté Internet. Communique par mail à la Bpi sur les ordinateurs de la bibliothèque, cherche des informations sur les sujets qui l'intéressent et écoute de la musique sur YouTube tout en travaillant. Se rend dans d'autres médiathèques pour consulter Internet car il trouve ces lieux plus calmes et plus spacieux que les cybercafés.

14 • Homme, 53 ans, sans emploi (ouvrier du bâtiment), habitué de l'espace Presse. N'a pas Internet chez lui. Vient tous les jours à la Bpi (depuis trois, quatre ans), pas nécessairement pour Internet. Sur Internet, cherche les positions géographiques et les personnes/mots/concepts qu'il lit dans les journaux, va sur YouTube et Amazon (mais ne commande pas en ligne). Consulte peu ses mails car il ne reçoit pas de correspondance.

15 et 16 • Femmes, lycéennes en terminale. Consultent un poste Internet à la Bpi pour la première fois, utilisent habituellement le wifi mais n'ont pas apporté leur ordinateur portable. Travaillent sur Internet (Google Docs) depuis une heure.

17 • Femme, 68 ans, ancienne agroéconomiste à l'ONU. N'a pas Internet chez elle. Vient de la Guadeloupe. Grande habituée Internet, s'installe toujours au même endroit et vient tous les jours pour Internet. Dispose d'une carte d'invalidité qu'elle n'utilise pas pour accéder aux postes. Elle reste à la Bpi de 12 h à 19 h. Ses recherches sur Internet concernent principalement son projet de monter une école hôtelière en Guadeloupe (administratif et mails) mais il lui arrive aussi d'écouter Jean Ferrat.

18 • Homme, 50 ans, professeur d'études politiques à Pasteur. N'a pas Internet chez lui et ne sait pas très bien l'utiliser (demande à son voisin). Revient pour la première fois à la Bpi depuis vingt ans. Est venu pour faire des recherches sur la philosophie et la religion, ses passions. Il utilise Internet pour trouver des bibliographies sur les sujets qui l'intéressent mais il trouve son poste trop lent.

19 • Homme, 33 ans, travaillait dans la restauration (est au chômage). N'a pas Internet chez lui (mais a un smartphone) et, à la Bpi, consulte Facebook et fait des recherches d'emploi. Sinon, il se rend dans des taxiphones (cybercafés). Vient à la Bpi deux ou trois fois par semaine, consulte des livres et des documentaires sur l'histoire de France en Autoformation.

20 • Femme, 34 ans, a Internet chez elle. Vient à la Bpi une fois par mois environ pour étudier (formation continue) et s'est installée à ce poste car elle avait oublié son ordinateur portable (utilise le wifi habituellement). Il lui arrive de consulter le catalogue.

21 • Homme, 69 ans, travaillait chez Renault. N'a pas Internet chez lui. Consulte sa boîte mail à la Bpi sur Internet (parfois dans les cybercafés), réserve des billets d'avion (le fait depuis quatre, cinq ans). Vient à la Bpi presque tous les jours de 16 h à 20 h ou 22 h pour consulter des livres.

22 • Homme, 31 ans, entrepreneur sur Internet. N'a pas Internet chez lui pour le moment : la Bpi lui sert de « dépannage ». Habitué Internet Bpi. Vient trois à quatre fois par semaine depuis trois ans. Consulte parfois des ouvrages. Fréquente le cyber-café à côté de la bibliothèque car il peut y travailler sur Word (logiciel qu'il préfère à sa version gratuite disponible sur les postes de la Bpi).

23 • Homme, 43 ans, formation de juriste, cherche du travail en rapport avec le droit. A le wifi chez lui mais n'a pas d'ordinateur et a perdu son smartphone. Habitué Internet Bpi, vient tous les jours sauf le dimanche, arrive à 13-14 h et part à 20 h. Sur Internet, consulte la presse (prolongement/complémentarité avec journaux papier qu'il consulte), ses mails, des recherches d'emploi, les statistiques des jeux (pour ses paris) et fait ses démarches administratives en ligne. La Bpi est la seule bibliothèque qu'il fréquente car il aime son ambiance. Consulte également Internet dans des cybercafés.

24 • Homme, habitué de la Bpi (espace Presse). A Internet chez lui mais son ordinateur est petit, il profite donc des postes de la bibliothèque dont l'écran est plus grand. Il se rend également dans d'autres bibliothèques pour consulter Internet (André-Malraux, deux heures par jour et par personne, mais nécessite d'être inscrit). Il vient à la Bpi trois à quatre fois par semaine, arrive à 14 h et repart vers 16-17 h. Consulte la presse, sa boîte mail, écrit des textes sur LibreOffice et les envoie par mail.

25 • Homme, monsieur âgé aux cheveux blancs, qui consulte une page Wikipédia (Diane de Poitiers). N'a pas Internet chez lui et préfère consulter les livres à la Bpi, déclare ne pas utiliser Internet à la Bpi, a accédé à Wikipédia depuis le catalogue (un bibliothécaire lui a montré comment faire).

26 • Femme, 19 ans, cherche un travail dans l'administration. A Internet chez elle mais préfère venir à la bibliothèque (depuis Évry, 1h15 de trajet) pour faire ses recherches d'emploi, tous les jours de 12 h à 22 h. Vient à la Bpi et sur Internet depuis deux semaines.

27 • Femme, environ 50 ans, a une connexion Internet chez elle mais pas d'ordinateur et vient donc à la Bpi mais aussi dans les mairies pour dépanner. Utilise Internet à la Bpi depuis quelques jours seulement (a toutefois connu le système des tickets il y a plusieurs années). Fait des recherches sur les actualités internationales, le site de Pôle emploi et des notions concernant sa « retraite à venir » (création d'entreprise, association). Va sur Facebook pour avoir des nouvelles de sa famille.

28 • Homme, 18-19 ans, terminale S. Vient pour la première fois à la Bpi, les autres bibliothèques étant fermées le lundi. Consulte Facebook sur l'ordinateur Bpi.

29 • Femme, 52 ans, est au chômage (vient de quitter la fonction publique). N'a pas Internet chez elle mais se rend dans des bibliothèques municipales pour consulter (limité à deux heures par jour). Ne veut pas d'ordinateur chez elle car elle refuse d'être « happée », « les gens deviennent fous avec ça ». Elle consulte également les ouvrages et les ressources en ligne de la bibliothèque. N'utilise que le catalogue et les ressources de la bibliothèque (est sur Cairn pendant que je l'interroge) et



profite d'Internet pour aller chercher la signification des mots qu'elle lit dans des articles scientifiques sur des dictionnaires en ligne et consulter des sites et blogs psychanalytiques.

30 et 31 • Femmes, 20 ans, la première recherche un poste de décorateur marchandiser en alternance. A Internet chez elle mais, comme elle n'habite pas Paris, lui arrive d'aller dans des cybercafés. Vient à la Bpi pour la première fois. Est venue avec une amie pour travailler et constituer son dossier Erasmus, consulter ses mails et faire des recherches.

32 • Homme, 23 ans, en recherche d'emploi. A Internet chez lui. Est installé devant un poste depuis deux heures car il ne trouvait pas de place ailleurs. Le poste étant déjà ouvert sur une page Internet (pas de déconnexion de l'utilisateur précédent), a tout de suite compris qu'il pouvait surfer librement. A consulté une vidéo YouTube.

33 • Homme, soixantaine. Retraité, dispose d'une carte d'invalidité. N'a pas Internet chez lui, se rend dans d'autres bibliothèques pour consulter. Parle avec réticence des sites qu'il consulte, déclare tout de même : « échecs, sciences, météo », « ajoutez philosophie », « et ajoutez physique-chimie » en regardant ce que j'écris dans mon carnet. Consulte également les livres de la bibliothèque.

34 • Homme, 60 ans, retraité. N'a pas Internet chez lui, va dans d'autres bibliothèques (Malraux), dans des cybercafés pour consulter. Habitué Internet, vient plusieurs fois par semaine et consulte également les collections (et l'espace Musique). Consulte ses mails, son compte bancaire, effectue plus rarement des achats.

35 • Femme, 18 ans, première année de CPGE [classe préparatoire aux grandes écoles] scientifique. A Internet chez elle. C'est la première fois qu'elle vient à la Bpi, elle s'est installée sur le poste pour aller sur Internet (anglais, WordReference) vers 13 h et ne l'a pas quitté depuis. Ne connaît de la Bpi que le niveau 1 : « Je ne sais pas ce qu'il y a là-haut. »

36 • Femme, 27 ans, diplôme d'ingénieur, école de commerce à Toulouse, souhaite se reconverter dans l'informatique, ne trouve pas de travail dans le domaine qui l'intéresse (industrie pharmaceutique). Utilise habituellement son ordinateur portable mais ne l'a pas apporté aujourd'hui. Est installée depuis 14 h, essentiellement pour consulter sa boîte mail (son portable n'a plus de batterie). Dit préférer consulter ses mails sur son iPhone car c'est « plus perso ». Aurait « comme des remords » à consulter des choses personnelles sur un poste en accès libre.

37 • Femme, lycéenne, 18 ans. A Internet chez elle. S'est installée devant un poste car elle ne trouvait pas de place et en a profité pour consulter Internet. Compte aller voir les collections que propose la Bpi (annales).

38 • Homme, en recherche d'emploi, 28 ans, niveau bac + 3 en art plastique à Paris-8. A Internet chez lui. Vient consulter Internet à la Bpi pour voir des tutoriels de vidéo sur le graphisme, fait des études dans ce domaine, consulte également sa boîte mail. Vient deux fois par mois à la Bpi pour ce type de consultation et aussi pour consulter des livres dans le domaine du graphisme. « Je me forme tout seul pour trouver du travail. »

39 • Homme, étudiant, BTS d'assistant manager, 23 ans. A Internet chez lui. Vient juste consulter ses mails et ses messages Facebook. Il vient à la Bpi pour réviser un examen.

40 • Homme, licence de philo, travaille dans une salle de concert, 22 ans, habitué de l'espace Musique. A Internet chez lui. Vient plusieurs fois par mois pour consulter les livres. « Là, je viens juste checker un truc pour le boulot. »

41 • Homme, soixantaine, chômeur en fin de droits, ancien ingénieur dans l'industrie. N'a pas Internet chez lui pour des raisons financières : « C'est tout de même 35 euros par mois. Il faut changer de portable, des cartouches pour imprimer, payer la maintenance... Et puis l'avoir chez soi, on tombe dans des travers. On passe tout son temps sur Internet. » Utilise Internet pour préparer sa retraite : « Sur les sites, il y a des documents... On passe de plus en plus de temps sur Internet. » Fréquente la Bpi depuis le début des années 1980.

42 • Femme, quarantaine, employée dans une mission d'insertion locale à Montreuil. A Internet chez elle mais sa connexion est très faible et elle a des soucis de téléchargement. Venait souvent utiliser les postes Internet : « Je me connecte à ma boîte mail si j'ai des documents pdf qui me sont adressés. » Vient tous les jours en ce moment. Maintenant, « comme c'est en accès libre, j'ai découvert biblioVox. Comme c'est en accès libre, c'est comme les abeilles... ». A découvert « l'autre Internet » : « J'ai découvert l'autre Internet, des thèmes, des liens gratuits. Le catalogue, c'est plus complexe. L'autre internet est plus simple, il n'y a pas cette interface complexe avec une présentation des ressources pour les bibliothécaires. » « Sur le catalogue, c'est pas facile de chercher. Il y a les bordereaux thématiques sur le côté... » « J'ai découvert aussi d'autres moteurs de recherche peu connus comme Qwant... »

43 • Femme, 30 ans, master de droit. Prépare des concours administratifs à la bibliothèque. Dispose d'un ordinateur portable mais sa connexion wifi n'est pas performante. « En temps normal, je m'assois plus près de la salle où je vais étudier, pas près des télévisions du monde. Aujourd'hui, j'avais besoin d'accéder à ma boîte mail. »

44 • Homme, plus de 60 ans, retraité (était dans l'informatique). N'a pas Internet chez lui. Il vit sans téléphone, six mois en France, six mois à l'étranger. Vient consulter Internet le lundi à la Bpi car les bibliothèques de la ville de Paris sont fermées. Vient pour consulter sa messagerie, son compte bancaire et des informations qu'il consulte sur le site Boursorama où il y a toutes les nouvelles importantes du jour.

45 • Homme, 20 ans. A Internet chez lui. Installé devant un poste en accès libre avec une amie. Utilisaient le traitement de texte pour un exposé qu'ils préparent à deux pour le lycée. Utilisaient également, à deux, Internet pour leurs recherches et le catalogue.

46 • Homme, 49 ans, chômeur. N'a pas Internet chez lui (« pour plusieurs raisons, dont financières »). Vient régulièrement pour utiliser Internet. Tient un livre sur la programmation à la main, un livre de la bibliothèque.

47 • Femme, 36 ans, chômeuse. N'a pas Internet chez elle.



48 • Homme, 50 ans, chômeur (travaillait dans la décoration). A Internet chez lui mais apprécie la consultation à la Bpi. Fréquente aussi la bibliothèque Marguerite-Duras. Vient à la bibliothèque pour lire, consulter Internet, lire ses mails. Fait des recherches sur YouTube, dans le domaine musical.

49 • Homme, ouvrier cariste à la retraite. N'a pas Internet chez lui car «sinon je serais toujours dessus». Vient surtout consulter de vieux journaux sur microfilms et Internet.

50 • Homme, 27 ans, en formation (plomberie). N'a pas Internet chez lui. A la Bpi, consulte sa boîte mail, YouTube.

51 • Homme, retraité, ancien préparateur de commande dans l'industrie. N'a pas Internet chez lui, déclare ne pas en avoir les moyens et ne pas avoir d'ordinateur. « Ici, ça me permet d'être au courant, d'avoir Internet. » A une adresse mail et consulte ses courriers et YouTube.

52 • Homme, 54 ans, juriste dans un cabinet. A Internet chez lui, mais «je viens ici à cause de l'impérialisme de la possession pour mes enfants!». Fréquente des bibliothèques universitaires, Paris-1, Cujas. Fait de la recherche sur des questions juridiques.

53 • Femme, vingtaine, étudiante, master 1 Arts plastiques. A Internet chez elle mais a un problème avec son ordinateur portable. A aussi un smartphone mais préfère un grand écran. C'est plus pratique pour la recherche.

54 • Homme, trentaine, chômeur. N'a pas Internet à son domicile à Paris. Habitué du service à la Bpi depuis un an environ. Vient de Béziers, ne connaît pas beaucoup de monde à Paris. Consulte Internet pour ses recherches d'emploi. « En tout cas c'est très positif. À la Mairie de Paris, c'est deux heures non renouvelables. Quand vous êtes en recherche d'emploi, c'est pas top. Je viens de Béziers, là-bas, c'est illimité : faut juste être inscrit. » « Je suis allé bouquiner, je suis revenu [sur son poste], pas de problème. J'ai pas cherché à trouver un poste, pas de problème. »

C'est pourquoi, quel que soit le type de visiteur qui y a recours (communauté scientifique de geeks hier, communauté plus précaire aujourd'hui), l'Internet libre à la Bpi semble constituer un objet singulier dès lors qu'il est consulté en public et sur des postes dédiés appartenant à l'institution. En bibliothèque, l'utilisateur n'est jamais véritablement seul face à son écran (il ne l'est pas plus face à son livre) [Barbier-Bouvet et Poulain, 1986] : il a des voisins assis à ses côtés, des personnes circulent autour de lui, qui développent des postures, des habitudes, portent tels vêtements ou tels sacs, sont jeunes, vieux, etc. Comment le Web à travers lequel on navigue à la Bpi retrace-t-il cette tension entre l'intimité des consultations et la visibilité de la pratique ?



## D'une trace individuelle de navigation à l'esquisse d'un Web parcouru en bibliothèque

De 2016 à 2018, notre équipe a eu accès à l'entièreté des *logs de navigation Web* du service Internet libre, c'est-à-dire à chaque trace individuelle de navigation Web émise depuis un poste Internet filaire de la bibliothèque. Cependant, un glissement, relatif à la nature même de l'objet de nos travaux, s'est opéré durant ces deux années. En effet, nous sommes passés de l'analyse des usagers de l'Internet libre, vus à travers leurs traces en ligne, à la caractérisation plus générale du Web de la Bpi comme un écosystème. Ce chapitre se propose de revenir sur la genèse et les évolutions de ce changement d'échelle de l'individu (le visiteur) à l'espace qu'il parcourt (le Web) tout en présentant certaines singularités révélées par notre étude.

Par ce changement d'échelle, nous construisons l'étude d'un objet socio-technique : en effet, le Web consulté à la Bpi ne doit pas être, comme le rappelle Dominique Cardon, « [expliqué] uniquement par la technique. [il] contient aussi la société, la culture et la politique de son époque. Le choix des technologies, les alliances entre acteurs, la manière de définir les usages sont étroitement liés au contexte social, culturel et politique » [Cardon, 2019]. C'est pourquoi nous faisons le choix d'une méthodologie qui se situe, elle aussi, à la frontière de l'informatique et de la sociologie et où s'articulent méthodes d'exploration quantitatives à large échelle et validations qualitatives. Les deux disciplines dialoguent ainsi sur un pied d'égalité, l'analyse technique ne pouvant se concevoir sans les apports de l'analyse sociologique et inversement.

Les particularités du service de consultation du Web à la Bpi (anonyme, libre et gratuit) ont motivé le choix de la matière première de nos recherches : les logs de navigation Web. Partant de ces logs, il nous a été possible de privilégier une méthode garantissant l'anonymat des visiteurs<sup>7</sup> et pouvant être opérée à distance ; cette méthode permet d'éviter de demander à l'utilisateur de réaliser l'impossible tâche de décrire ce qu'il fait ou a fait sur le Web. Comme nous le verrons ultérieurement, il est en effet compliqué de décrire fidèlement un parcours de navigation<sup>8</sup>. Cependant, les logs n'enregistrent que (et en partie seulement) les actions des visiteurs dans le système. Ce sont de simples informations d'ordre topographique. Ainsi, les logs ne permettent pas de reconstituer à eux seuls et finement la notion d'utilisateur. De même, ils ne

---

7. L'anonymat est garanti par les traitements que nous faisons subir aux logs en amont des analyses quantitatives (masquage de l'adresse IP, effacement des données, agrégation, etc.), voir *infra* pour le détail.

8. D'autant que le public de la Bpi n'est pas forcément francophone : entre 2003 à 2018, les enquêtes de public indiquent qu'entre un quart et un tiers des visiteurs de la bibliothèque sont de nationalité étrangère.

traduisent en rien les connaissances, les raisonnements, les intentions, les impressions, etc., mobilisés pendant la navigation en ligne [Beaudoin, Garron et Rollet, 2016]. Pour autant, ce « manque » prolonge l'hypothèse précédemment établie à partir d'autres supports lus, vus ou écoutés en bibliothèque, à savoir que ce qui est consulté sur le Web, à travers les postes informatiques de la Bpi, est spécifique d'une pratique individuelle développée en public au cœur d'une institution culturelle : un usage collectif, ou des usages collectifs, dont nous essaierons de cerner les spécificités.

## Plan

Nous commencerons par définir le contexte de production et la nature des données mobilisés dans nos travaux. Ce faisant nous expliciterons le cadre juridique dans lequel ces recherches s'inscrivent. Nous présenterons ensuite notre méthodologie d'analyse comme une possible réponse aux enjeux pluridisciplinaires soulevés par tout travail de recherche portant sur le Web.

Comment construire un protocole scientifique capable de combiner analyses automatiques à large échelle, validations qualitatives, entretiens individuels et observations de terrain ?

Ce chapitre retracera, à cet égard, les réussites comme les impasses rencontrées au cours de nos travaux. Nous décrirons d'un point de vue technique notre système d'analyse chargé de la collecte, du tri et de l'enrichissement des logs de navigation. Puis, nous présenterons le processus de validation de chaque session Web en les comparant à ce que nous appelons des *carnets de navigation Web*. Nous ferons ainsi apparaître une tension entre représentation machine et représentation humaine de ce qu'est une navigation Web au sein de la bibliothèque. Nous reviendrons ensuite sur les premiers temps de nos analyses, centrées d'abord sur le profil des utilisateurs mais se révélant finalement décevantes. Puis nous détaillerons le glissement vers l'analyse multi-niveau du Web de la Bpi en tant qu'écosystème complexe. Nous discuterons enfin des limites de nos travaux liées autant à la mise en place de notre protocole de recherche qu'à la nature fuyante des logs de navigation. Cette dernière discussion sera l'occasion de proposer un nouveau cadre méthodologique à même de motiver la tenue de recherches à venir.

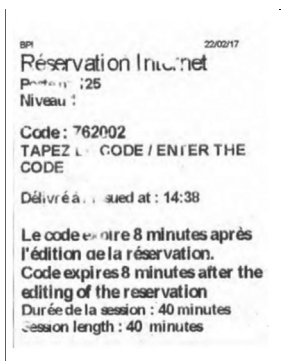
## MÉTHODOLOGIE

### Les postes Internet libre

Menés entre 2016 et 2018, nos travaux témoignent d'un moment charnière de l'histoire du service Internet libre à la Bpi : le passage d'un système de sessions de navigation Web limitées, dans le temps et sur un nombre de

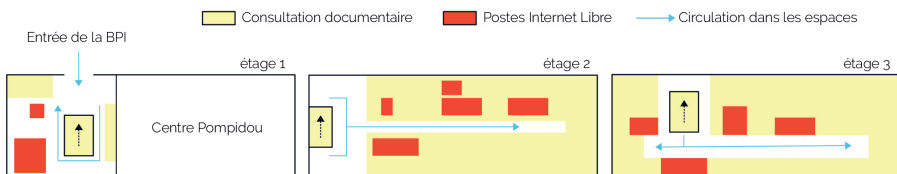
postes restreint, à un service aujourd'hui sans limite de durée et accessible sur un nombre de postes trois fois plus important. Historiquement, le parc informatique de la bibliothèque est composé de 50 postes accessibles de façon anonyme (sans demande de pièce d'identité, ni formulaire à remplir) et donnant accès à une session Web de 40 minutes, renouvelable plusieurs fois dans la journée. Cette session est ouverte grâce à un code, inscrit sur un ticket imprimé qu'il faut retirer auprès d'un bureau spécifique : le ticket remis oriente le visiteur vers la machine qui lui est attribuée (*figure 1*). Pour l'utilisateur muni d'un ticket, il suffit de se connecter avec le code indiqué pour ouvrir une session. Un compte à rebours indique en permanence le temps encore alloué. Cette limitation à 40 minutes est progressivement abandonnée au cours du printemps 2017. Le nombre de postes accessibles est porté à 170 en accès libre, sans ticket et sans limite de temps. Une personne peut donc passer toute la journée devant un poste si elle le souhaite. Il n'y a ni modération ni régulation systématique.

Figure 1



Les postes sont répartis sur l'ensemble des trois étages de la bibliothèque, parmi les rayonnages des collections, à l'entrée ou le long des couloirs (*figure 2*).

Figure 2



Comme on l'observe, les écrans sont visibles aux yeux de tous les visiteurs : c'est pourquoi la connexion Internet de la Bpi est partiellement restreinte, les sites pornographiques, de pari en ligne, etc., sont exclus de la diffusion publique sur la base d'une liste noire<sup>9</sup>.

## Cadre juridique

Nos recherches s'appuient sur les logs de navigation Web mis à notre disposition par la bibliothèque. La création et la conservation de ces logs par la Bpi s'inscrivent dans un cadre juridique spécifique.

Dans le contexte sécuritaire de l'après 11 septembre 2001, nombre de gouvernements se dotent d'un arsenal législatif renforcé en matière de captation, de conservation et de fouille de données électroniques personnelles. En France, la loi du 15 novembre 2001 relative à la sécurité quotidienne<sup>10</sup> introduit le principe de rétention des données à des fins notamment d'enquêtes judiciaires et codifié dans le Code des postes et des communications électroniques (CPCE). L'article L.34-1 assimile, de fait, une bibliothèque comme la Bpi à un opérateur de communications électroniques en cela qu'elle a pour objet d'« offrir un accès à des services de communication au public en ligne [...] par l'intermédiaire d'un accès au réseau, y compris à titre gratuit »<sup>11</sup>.

Le CPCE prévoit, tout particulièrement, une obligation de conservation des données dites « relatives au trafic ». Il s'agit d'un ensemble de données exclusivement techniques, mais contenant néanmoins des « informations permettant d'identifier [un] utilisateur »<sup>12</sup> telles qu'une adresse IP. Les données de communication (e-mail, messageries en ligne, etc.) sont exclues de cette captation, la loi interdisant toute mesure d'interception ou de surveillance de ces données<sup>13</sup>.

9. Voir annexe 2 : charte d'utilisation d'Internet à la Bpi. L'utilisateur est invité à valider cette charte pour accéder au service Internet depuis les postes de la bibliothèque.

10. Loi n° 2001-1062 du 15 novembre 2001 relative à la sécurité quotidienne (dite loi Vaillant), texte accessible en ligne : < <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT00000222052> >.

11. *Code des postes et des communications électroniques* – Article L34-1, accessible en ligne : < <https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?cidTexte=LEGITEXT000006070987&idArticle=LEGIARTI000006465770> >.

12. Voir le décret d'application du 24 mars 2006 que la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) a, par ailleurs, qualifié d'imprécis dans sa « Délibération portant avis sur un projet de décret relatif à la conservation des données de communications électroniques et modifiant le code des postes et des communications électroniques », datées du 10 novembre 2005 : < <https://www.legifrance.gouv.fr/affichCnil.do?id=CNILTEXT0000017652102> >.

13. Garantie par l'article 5 de la directive 2002/58 de l'Union européenne : < <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:32002L0058&from=FR> >.

La durée de rétention des données de trafic est fixée à une année glissante. Le stockage est effectué par et chez l'opérateur de communication qui doit être en mesure de fournir les données à la justice. Ainsi la Bpi garde-t-elle en permanence une année de logs de navigation sur ses serveurs, auxquels nous avons eu accès dans le cadre de cette étude.

Dans un premier temps, il ne nous est pas possible de manipuler directement les logs. Ces derniers restent en effet hébergés à la Bpi. Nous devons nous connecter depuis l'extérieur à une machine dédiée (mise à notre disposition par la bibliothèque) *via* le protocole de communication sécurisé SSH<sup>14</sup>. Nos programmes d'analyses sont également hébergés sur cette machine. Puis, lorsqu'il devient nécessaire de « sortir » les données de la Bpi afin de les traiter dans des machines plus puissantes, nous les transférons sur des serveurs dont la sécurité est garantie par la plateforme TeraLab<sup>15</sup>. Les traces de navigations y sont traitées puis rendues accessibles uniquement sous la forme de résultats agrégés. La dimension individuelle des logs (même anonymisés) disparaît lorsque nous présentons des résultats agrégés par plages horaires, par classes de visiteurs, îlots de postes, etc. Notons enfin que l'étude s'est arrêtée avant l'entrée en vigueur du *règlement général sur la protection des données* (RGPD<sup>16</sup>), et ce, pour des raisons liées principalement à la qualité même de ces données comme nous l'expliquerons ultérieurement.

Un travail juridique et technique devrait être aujourd'hui mené afin de reconduire une telle étude dans le cadre du RGPD, notamment sur les questions de protection des données (en cela notre expérience avec TeraLab fut tout à fait satisfaisante), de droit à l'effacement et au portage des logs de navigation.

## Les logs de navigation Web

Un log de navigation est un enregistrement textuel généré automatiquement par un proxy Web<sup>17</sup> dès qu'une page Web est chargée depuis l'un des postes Internet libre de la Bpi. Il associe l'URL<sup>18</sup> d'une page visitée à l'heure exact de cette visite. Le log est notre unité d'analyse première.

14. Pour une première approche de *Secure Shell* : < [https://fr.wikipedia.org/wiki/Secure\\_Shell](https://fr.wikipedia.org/wiki/Secure_Shell) >.

15. Institut Mines-Telecom : < <https://www.teralab-datascience.fr/> >.

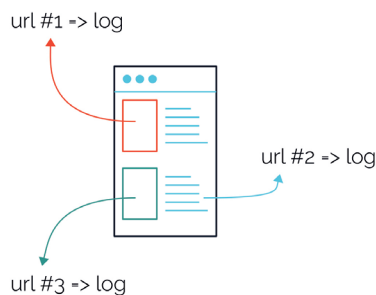
16. Règlement 2016/679 du Parlement européen et du Conseil, du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données), accessible en ligne : < <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016R0679> >.

17. Logiciel intermédiaire entre le réseau de la Bpi et le Web, utilisé notamment pour filtrer certains sites.

18. Système d'adressage hypertexte d'une ressource hébergée sur le Web.

Toute page Web peut être vue comme un agrégat d'éléments distincts : texte, images, publicités, vidéos, etc. Certains de ces éléments sont nativement présents sur la page Web, d'autres doivent être importés. Ces ressources tierces sont liées à des URL distinctes de l'adresse de la page Web dont elles dépendent. Aussi, il est rare qu'une page s'affiche immédiatement. Il lui faut souvent une poignée de secondes pour se charger dans son intégralité, élément par élément et en fonction de la qualité de la connexion. Ainsi chaque fois qu'un utilisateur visite une page Web à la Bpi, cela se traduit, en base de données, par la création d'un ou plusieurs logs (*figure 3*). Plus une page Web aura de ressources hétérogènes à charger, plus elle produira de logs.

Figure 3



Un log est une capture horodatée d'une action donnée (*figure 4*). À la Bpi, les logs de navigation font correspondre dates de visite et URL affichées. Dans le détail, nous pouvons y trouver les informations suivantes : une adresse IP virtuelle associée à chaque session de navigation, un identifiant physique de poste, l'horodatage du chargement de l'URL, l'URL visitée, son code de retour HTTP et, enfin, une catégorie. Les IP virtuelles ne sont pas uniques. Elles sont issues d'un lot d'adresses disponibles et redistribuées à chaque ouverture d'une session de navigation. En revanche, à un identifiant physique de poste correspond une et une seule machine à la bibliothèque. Cet identifiant permet de situer le poste Internet dans les locaux de la Bpi. Par exemple, l'identifiant PUB-2-MUS-239 signifie : poste publique, étage 2, espace musique, numéro 239.

S'il est vrai qu'un log peut être facilement décodé par un humain, le volume de logs à décoder – à une seule session correspondent dans les faits plusieurs centaines de logs – rend impossible un traitement humain. Un log est donc un enregistrement humainement interprétable mais destiné avant tout à être traité automatiquement par des logiciels d'analyse servant à fournir, le plus souvent, des rapports de trafic Web quotidiens.

Figure 4

fichier de logs	entrée de log
10.6.6.218 - PUB-2-INT-239 [23/02/2017 13:15:45] "GET https://s.youtube.com:443 HTTP/1.1"	200 - 1207
10.6.6.218 - PUB-2-INT-239 [23/02/2017 13:15:43] "GET https://s.ytimg.com:443 HTTP/1.1"	200 - 1207
10.6.8.85 - PUB-2-INT-242 [23/02/2017 13:15:49] "GET https://www.google.com:443 HTTP/1.1"	200 - 1000
10.6.6.218 - PUB-2-INT-239 [23/02/2017 13:15:47] "GET https://www.youtube.com:443 HTTP/1.1"	200 - 1207

Le proxy Web utilisé par la Bpi est développé par l'éditeur de logiciels Olfeo. Il a pour particularité de fournir une catégorisation à la volée de chaque URL qu'il voit passer. Cette catégorisation se fait sur la base de tables de correspondance de noms de domaines, mis à jour et maintenus par Olfeo et sa communauté d'utilisateurs<sup>19</sup>. De fait, nous n'avons pas la main sur ces catégories, mais elles peuvent néanmoins servir à enrichir nos analyses ou à servir de filtres. Par exemple, le site *youtube.com* est catégorisé sous l'identifiant 1207 correspondant à l'appellation *Sites de partage de vidéo*.

Chaque log est donc une ligne de texte et plusieurs logs, mis les uns à la suite des autres, forment un fichier de logs. Ces fichiers sont générés quotidiennement, compressés, puis stockés sur les serveurs de la Bpi. Pour résumer, les logs de navigations de la Bpi archivent grossièrement les interactions entre un utilisateur donné et la page Web (adressée par une URL) qu'il visite.

Notons qu'il existe plusieurs types de logs de navigation, plus ou moins détaillés, plus ou moins proches des actions de l'utilisateur ou du site Web. En effet, il est possible de générer des logs spécifiquement centrés sur le geste des internautes, souvent limités à un site donné, en collectant chaque clic ou chaque mouvement de la souris. Cette forme enrichie est, par exemple, utilisée pour analyser les usages du site Web *gallica.bnf.fr* qui déterminent plusieurs profils type d'utilisateurs *gallicanautes* [Beaudoin, Garron et Rollet, 2016]. Mais, si les logs de la Bpi ne bénéficient pas d'un tel niveau de finesse, ils nous offrent néanmoins un champ plus large de pistes de recherche. Dans le rapport *site/usager*, aucune des deux dimensions n'est favorisée. Ainsi, pour caractériser le Web de la Bpi, nous pouvons choisir de placer nos analyses soit du côté des utilisateurs (détection de communautés temporelles, géographiques, etc.), soit du côté des sites Web (études topologiques, sémantiques, etc.), soit en associant les deux.

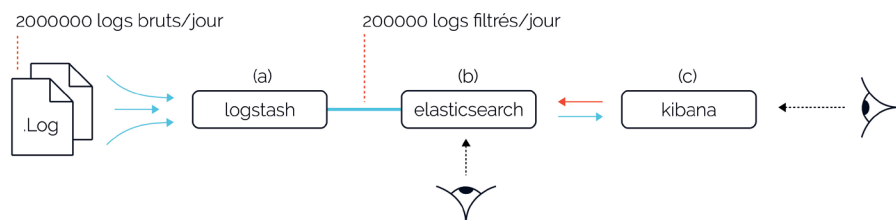
19. Pour le détail des catégories d'URL: < <https://frama.link/ffuy3r1h> >.

## Chaîne de traitements socio-techniques

L'analyse des logs que nous menons s'appuie sur la construction d'une première couche méthodologique purement technique : une chaîne d'extraction, d'enrichissement et de visualisation des logs de navigation. Aussi, en collaboration avec le service informatique de la bibliothèque, nous commençons par copier quotidiennement les logs générés la veille vers notre espace de stockage TeraLab. Là, un script automatique se charge d'ordonner les fichiers et de les décompresser. Les données antérieures à une année glissante sont automatiquement supprimées de cet espace.

Une fois copiés, les logs passent au crible de trois briques logicielles distinctes<sup>20</sup> : 1) le logiciel Logstash se charge d'extraire les logs de leur fichier d'origine, de les nettoyer et de les filtrer ; 2) le moteur de recherche Elasticsearch indexe et rend interrogeables les logs ; 3) l'interface Web Kibana permet de réaliser des visualisations à la volée de nos données de navigation agrégées (figure 5). Ici nous ne re-développons rien, nous agençons et configurons des solutions déjà existantes et performantes [Berrachedi, 2016].

Figure 5



Les postes Internet libre de la Bpi génèrent entre deux et trois millions de logs de navigation par jour. Beaucoup de ces logs ne sont en réalité que du bruit, de l'information superflue du point de vue de l'analyse des usages. Nous cherchons à nous rapprocher d'un ratio un pour un, soit un log généré par page visitée. Pour ce faire, nous filtrons d'abord les logs associés à des URL publicitaires en réutilisant à notre compte les listes des bloqueurs de publicités<sup>21</sup>, certaines catégories du proxy Web Olfeo comme celles des sites d'annonceurs, des générateurs de métriques, etc. Enfin, pour gérer les multiples URL de chargement, nous choisissons d'agréger ensemble les logs produits par un même nom de domaine, et ce, dans un intervalle inférieur à quatre

20. Logiciels libres, voir : < <https://www.elastic.co/fr/products/logstash> >, < <https://www.elastic.co/fr/products/elasticsearch> >, < <https://www.elastic.co/fr/products/kibana> >.

21. Par exemple : < <https://filterlists.com/> >.



secondes<sup>22</sup>. En sortie du logiciel Logstash (*figure 5, a*), nous supprimons 9 logs sur 10 et envoyons au moteur de recherche une moyenne de 200 000 logs/jour. Il nous faut environ trois heures pour traiter une journée de logs.

Ces données peuvent être interrogées via l'interface de visualisation Kibana (*figure 5, c*) pour faire, par exemple, du suivi quotidien (top 10 des sites les plus visités, occupation des postes par étage, etc.), ou encore, procéder à des analyses comparatives. Nous pouvons également explorer les données de manière plus large et plus souple en travaillant directement depuis le moteur de recherche Elasticsearch (*figure 5, b*).

La mise en place de cette chaîne d'analyse s'inscrit dans le courant statistique de l'analyse exploratoire de données (AED) [Turkey, 1977]. Avec l'AED, c'est par la connaissance intime des données que l'explorateur (le chercheur) peut faire émerger des pistes de recherche et des hypothèses de travail. Il faut éprouver (qualitativement) les données dans la durée et retrouver une forme de rapport artisanal avec celles-ci. En cela, l'AED est un processus fondamentalement itératif, basé sur des boucles d'explorations successives, où l'analyste est amené à conjuguer intuition, capacités visuelles et expérience des données. L'explorateur multiplie les vues lui permettant de décrire les données dans leur ensemble et se place ainsi dans une position d'étonnement. Il s'agit de s'attacher autant aux tendances générales qu'aux détails, pour progresser pas à pas, par hypothèses successives en suivant la piste des indices précédemment révélés.

## Carnets de navigation Web

À mesure que nous progressons dans le traitement des logs, l'écart se creuse entre la représentation humaine et la représentation machine de ce que nous appelons *navigation Web*.

La métaphore du voyage peut être ici utile. Au cours d'une navigation Web, nous parcourons la Toile de site en site, de manière plus ou moins sinueuse, tout en allers et retours ou en détours, parfois en suivant plusieurs pages en parallèle, etc. Cependant cette navigation ressentie de manière réticulaire et hasardeuse se donne à voir dans sa transcription machine de manière toute différente, sous forme de listes ordonnées de logs valorisant les sites très « verbeux »<sup>23</sup>, exhibant des URL sur lesquelles nous ne nous sommes pas aventurés ou dans un ordre qui ne correspond pas à nos souvenirs.

22. Le temps moyen de chargement d'une page Web avoisine les 3 secondes sur un ordinateur fixe et jusqu'à 7 secondes sur un appareil mobile (voir le rapport en continu d'Internet Archive: < <https://httparchive.org/reports/loading-speed> >).

23. Dans cet article, nous désignons par « verbeux » des sites dont l'affichage d'une page génère plus de 5 logs différents: si l'on n'y prend garde, la consultation de ce site pèsera 5 fois plus qu'un site que l'on

Ce qu'enregistre la machine de nos trajets est destiné à être utilisé par d'autres machines. Les logs traduisent la manière dont un proxy Web voit la Toile tout autant que sa conception de nos trajets à travers cet espace, c'est-à-dire un assemblage complexe d'URL de ressources tierces, de traceurs publicitaires et de sondes plus ou moins discrètes que nous rencontrons sur la Toile. Les logs enregistrent les coulisses du Web, l'ensemble des interactions cachées derrière la surface des pages chargées sur nos écrans.

Aussi, pour mieux nous repérer dans les logs, comprendre ce décalage et le questionner, nous mettons en place ce que nous appelons des *carnets de navigation Web*. Nous demandons à l'utilisateur d'un poste Internet de la bibliothèque de tenir un carnet de bord de ses actions en ligne, indiquant à chaque instant la page visitée, l'heure exacte, l'action liée (un clic, un défilement, un retour arrière, etc.) et s'il le souhaite un commentaire (*figure 6*).

Figure 6

Time	Action		
14.37	oui	charte	
	barre de navigation : Google	Saisie Twitter	
	sur Twitter	accès au magazine « L'actualité »	
14.40	sur lactualite.com	lecture de l'article « Éloge de la nuance »	
14.43	barre de navigation Twitter	saisie Bpi	
	sur Twitter	Recherche filtrée sur « vidéos »	
		barre de recherche : « Bpi centre pompidou »	
		lancement vidéo « Cinéma du réel »	
			fermeture onglet 14.47
14.48	barre de navigation : Google	Saisie Facebook	
		accès à mon compte	
		accès au groupe « tu sais que tu es bibliothécaire quand... »	
14.50		Recherche filtrée par « vidéos »	
14.52		retour au fil d'actualités	
		accès à la vidéo de la page « Viki » postée aujourd'hui à 17h	
14.56	Barre de recherche Facebook	Recherche « presse »	
		Filtre par genre « pages »	
		accès à la page « presse océan »	
		Recherche filtrée par « photos »	
		accès à une photo postée le 26 avril à 9h45	fermeture onglet 15.00
15.03	Youtube.com	barre de recherche youtube : « migrants »	
15.04		accès à la vidéo « pas de migrants dans mon quartier ! »	
		Dans les suggestions de recherche, accès à la vidéo « A Calais, les commerçants regrettent leurs clients réfugiés »	fermeture onglet 15.07

Une fois la session terminée, nous consultons les logs correspondants depuis notre logiciel et nous comparons le déroulé de la session suivant les différents points de vue : celui de l'utilisateur et celui de la machine. Enfin, nous confrontons l'internaute à ses propres traces enregistrées par les logs et essayons de remonter ensemble le fil de son cheminement en notant les écarts de perception. Nous faisons ces expériences avec le concours d'une dizaine d'étudiants de Télécom ParisTech et d'une dizaine d'étudiants de l'IUT Paris

... nommera vertueux, dont l'affichage d'une page générera moins de 5 logs, idéalement 1. On comprend que la mesure de consultation des sites par comptage de lignes de logs mérite d'être pondérée pour être représentative d'usages effectifs.

Descartes [Barboza *et al.*, 2018]. Les sites vertueux (sites des administrations notamment) se détachent rapidement des sites plus verbeux et prompts à pister leurs visiteurs. Les traceurs de Facebook et de Google semblent s'être infiltrés dans toutes les couches du Web<sup>24</sup>, apparaissant dans des sessions où aucun de ces deux sites n'a été visité. Nous voyons ainsi se dessiner à travers la simple lecture des logs de véritables enjeux de politique commerciale entre les acteurs du Web [Levy, 2011]. Quel site permet à quel autre site d'utiliser les données de ses utilisateurs ? Qui agrège quel type d'action ? Quels sont les espaces où nous sommes tracés et ceux où nous sommes relativement moins observés ? Etc.

En tant qu'outils méthodologiques, ces carnets de navigation Web et leur confrontation aux logs ont plusieurs vertus. Tout d'abord, ils nous aident à valider qualitativement notre chaîne de traitement des logs, en améliorant par le détail et en continu le nettoyage de ces derniers. Nous ne coupons pas le lien entre l'image du Web de la Bpi tel que nous le voyons à travers les logs et la réalité du terrain. Au contraire, nous dressons des ponts entre le réel et le Web, afin de pouvoir questionner à tout moment les représentations que les logs dessinent. Ensuite, chaque session accompagnée d'un carnet est l'occasion d'une plongée dans la bibliothèque au milieu des usagers. Une phase d'observation est effectuée avant et au cours des sessions. Nous pouvons ainsi étudier les pratiques du Web développées non seulement par l'utilisateur du poste étudié mais aussi par les usagers situés à ses côtés et trouver de nouveaux angles pour nos analyses à venir. Les sites vus sur les postes voisins influencent-ils son propre parcours ? Est-ce qu'un usager préfère s'installer dans un îlot de postes isolés ou au contraire être au milieu du passage ? S'il s'agit d'une femme utilisatrice d'un poste, va-t-elle choisir en priorité un poste Internet qui ne soit pas entouré que d'hommes ? Etc.

Enfin, les carnets révèlent l'écart de perception entre l'internaute et la réalité technique du Web à travers lequel il navigue. Bien que l'analyse de ces perceptions n'ait pas été au cœur de nos travaux, nous pensons que l'usage des carnets de navigation se révélerait utile pour qui voudrait questionner de tels rapports. Observons que nous avons fait preuve d'un grand mimétisme dans le choix du format de nos carnets de navigation. Ces derniers ne sont que des versions simplifiées des fichiers de logs... Il pourrait être intéressant de proposer une définition plus phénoménologique des navigations Web en y ajoutant des actions, des gestes, des perceptions bien plus humaines, telles

24. Voir l'article d'E. Zuckerman (2014) sur l'histoire de la publicité et des traceurs en ligne : < <https://www.theatlantic.com/technology/archive/2014/08/advertising-is-the-internets-original-sin/376041/> >.

que : « je tourne la tête vers l'écran de mon voisin », « un bruit attire mon attention dans l'allée », « je m'endors dix minutes », etc.

## ANALYSES DES LOGS DE NAVIGATION ET DISCUSSIONS

L'analyse des logs de navigation Web a connu deux moments distincts, faisant glisser notre sujet d'une échelle à l'autre. Le premier s'attache à caractériser les usagers de l'Internet Libre sur la base de leurs propres traces de navigation individuelles. Le second porte sur l'exploration plus large de l'écosystème Web de la Bpi vu à travers les usages des personnes qui le traversent et le façonnent.

### Des communautés d'utilisateurs

Lorsqu'il s'agit de caractériser des utilisateurs sur la base des traces de navigation individuelles, les méthodes habituelles s'orientent vers l'étude de profils et de parcours communs [Feng, Guang-Sheng et Hu, 2006]. Quels sont les grands motifs de navigation dominants ? Y a-t-il des effets de périodicité temporelle (à la semaine, en fin de journée, etc.) ou de territorialité (par étage ou par effet de voisinage, etc.) ? L'idée est ici de ramener les logs à la notion de trajet d'une page à une autre et de voir, par des méthodes de classification, s'il n'existe pas des trajectoires communes aux utilisateurs de la Bpi.

En phase de découverte des données, notre première stratégie est de nous tourner vers des techniques non supervisées<sup>25</sup>. La méthode dite des *k-means*<sup>26</sup> permet par exemple de déterminer le centre d'une communauté d'individus représentés par des vecteurs.

Pour initialiser l'algorithme des *k-means*, il faut lui indiquer le nombre de centres recherchés (soit le nombre de communautés), nombre qui peut être déterminé en utilisant la méthode dite du coude<sup>27</sup>. Ces centres sont positionnés aléatoirement dans un espace vectoriel (*figure 7, b*), puis l'algorithme procède par itération. La distance entre les centres et les individus est calculée

---

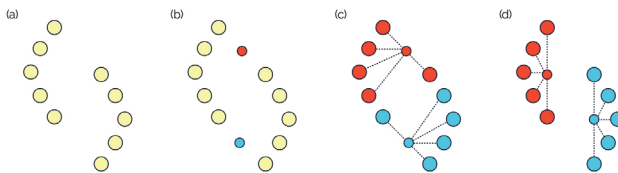
25. Contrairement aux techniques d'analyses statistiques supervisées (qui permettent de faire des prédictions à partir d'échantillons préalablement annotés), les méthodes dites non supervisées explorent et décrivent les données cibles sans a priori. Une fois les données défrichées une seconde campagne supervisée (s'appuyant sur les résultats non supervisés) peut alors améliorer la précision des analyses (voir : < [https://fr.wikipedia.org/wiki/Apprentissage\\_supervis%C3%A9](https://fr.wikipedia.org/wiki/Apprentissage_supervis%C3%A9) >).

26. La méthode des K-moyennes (en français) est une technique de partitionnement des données en k groupes qui cherchent à minimiser la distance entre les données à l'intérieur de chaque groupe (voir : < <https://fr.wikipedia.org/wiki/K-moyennes> >).

27. Méthode décrite à cette adresse : < [https://en.wikipedia.org/wiki/Elbow\\_method\\_\(clustering\)](https://en.wikipedia.org/wiki/Elbow_method_(clustering)) >.

pour permettre une première assignation (figure 7, c). Les centres se déplacent au milieu de ces communautés temporaires et la distance est à nouveau calculée. L'algorithme chemine ainsi jusqu'à ce que les centres ne se déplacent plus (figure 7, c), déterminant ainsi les communautés et leurs individus moyens (les centroïdes).

Figure 7



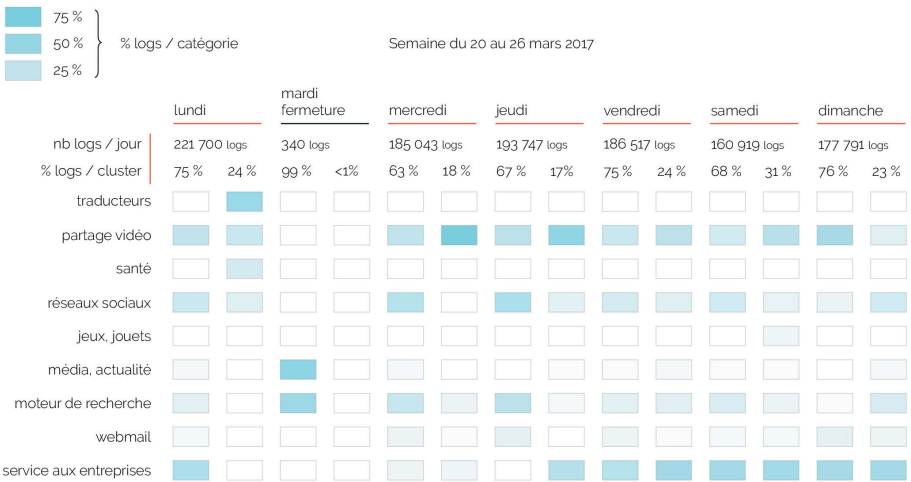
Avec nos logs, nous commençons par créer un identifiant de session unique pour regrouper les pages visitées par un même individu : soit la concaténation de l'IP virtuelle, de l'identifiant de poste et de la date. Chaque session est ensuite représentée par un vecteur ayant autant de dimensions que de catégories Olfeo existantes. Les parcours sont déterminés par la catégorisation des URL. Nous choisissons, dans un premier temps, de ne pas prendre en compte la dimension temporelle à l'intérieur des sessions, c'est-à-dire le fait qu'une page soit visitée après ou avant une autre. Il existe néanmoins des exemples de catégorisation de sessions de navigation par *k-means* temporel [Stevanovic, Vlajic et An, 2011]. Aussi, pour chaque log de chaque session, nous incrémentons la coordonnée de la catégorie correspondante dans le vecteur. Nous testons cette méthode sur une semaine de données, du 20 au 26 mars 2017, semaine *a priori* neutre, sans événement particulier.

Le nombre de centres varie d'un jour à l'autre, entre deux et quatre centroïdes. La figure 8 présente les résultats sous la forme d'une matrice : les 11 catégories d'URL les plus représentées en ordonnée, les jours en abscisse. Pour chaque journée, nous ne conservons que les deux classes les plus importantes (les colonnes) et pour lesquelles nous indiquons la proportion de logs correspondants.

Deux grands profils se dégagent, à savoir un profil fait exclusivement de consultations de sites de partage de vidéos (YouTube, Dailymotion, etc.) et un profil fait de consultations de vidéos partagées en proportion avec les sites de réseaux sociaux (Facebook, Twitter, etc.). Notons le cas particulier du mardi, où la bibliothèque est fermée. Notons aussi la sur-représentation des sites de traduction le lundi 20 mars 2017, qui, après fouille dans les données, s'avère être liée à des recherches russophones. Cette information confirme

l'observation dans la bibliothèque d'une forte communauté d'usagers russo-phones ou originaires d'Europe de l'Est. La catégorie *services aux entreprises* s'avère, après recherches, être un ensemble d'URL et de sites de types *analytics*, traceurs ou *cookies*. Cela ne nous renseigne pas beaucoup sur le profil des usagers, mais plutôt sur la nature du Web en général, qui tend à générer pléthore de statistiques et de sondes autour des internautes.

Figure 8



En mars 2017, les sessions de navigation étaient encore limitées à 40 minutes. Nous relançons une seconde fois notre algorithme en choisissant maintenant une semaine où l'Internet libre est en accès entièrement ouvert, du 22 au 28 mai 2017. Les résultats sont sensiblement les mêmes, à ceci près qu'ils sont moins précis puisqu'avec la fin des sessions, un visiteur n'est plus obligé de se déconnecter en quittant un poste informatique. À une session peut donc correspondre plusieurs personnes. Notre identifiant de session pourrait être ici amélioré en ajoutant la détection d'un temps de non-activité entre deux usagers. Nous testons également des différenciations par moments de la semaine, de la journée ou par étage, mais là encore les deux mêmes profils ressortent à nouveau [Pierru, 2017].

### Changer d'échelle et de sujet

En nous laissant guider uniquement par les logs de navigation, nous n'avons fait que confirmer ce que nous savions déjà par l'observation des usages sur le terrain. À savoir une pratique du Web à la Bpi caractérisée par la consommation

massive de vidéos en ligne et de plateformes de réseaux sociaux. Si nous pouvions employer une méthode plus fine pour reconstruire nos profils de navigation, en utilisant par exemple des chaînes de Markov [Cadez *et al.*, 2003], la multitude d'autres formes d'usages observés *in situ* serait inexorablement écrasée par le poids statistique de la norme et de la moyenne.

Le Web de la Bpi doit être caractérisé par ses pratiques dominantes tout autant que par la multitude de pratiques minoritaires situées dans la longue traîne<sup>28</sup>. En effet, les sites Web ne sont pas tous *verbeux* d'égale manière. Des sites emplis de publicités (même si nous en supprimons beaucoup), de vidéos ou de traceurs vont mécaniquement générer plus d'URL, et donc plus de logs, qu'un site modéré comme le portail d'une administration ou des sites gouvernementaux. Aussi, si la consultation d'un site semble faible, écrasé par les mastodontes YouTube et Facebook, cela traduit bien une part de la réalité des navigations du Web mais également un biais majeur lié à la nature même des logs.

Plutôt que de chercher à caractériser les visiteurs de la Bpi en les groupant en communautés, nous pouvons aussi chercher à saisir l'analyse du Web de la Bpi en tant qu'écosystème complexe. Cet espace en ligne est tout autant le fruit de l'institution culturelle qui l'accueille que des usagers qui le font vivre et le parcourent session après session. Localement, chaque internaute de la bibliothèque produit des interactions, des dynamiques et des gestes qui lui sont propres mais qui, à une plus large échelle, font émerger les contours d'un Web collectivement façonné.

Nos observations de terrain, au cœur de la bibliothèque, nous ont permis de rester sensibles à la diversité des profils et des pratiques. En dépit de leur nombre et de leur richesse potentielle, les traces de navigation ne peuvent être les seuls vecteurs de compréhension du Web de la Bpi. La «vérité» ne saurait venir de ces seules données, à savoir que les visiteurs de la bibliothèque ne regarderaient que des vidéos sur YouTube et passeraient le reste du temps sur Facebook. Au contraire, nous devons revenir sur nos explorations avec la connaissance que nous avons des publics de la bibliothèque. Savoir où positionner nos instruments d'observation parmi cette vaste constellation de traces de navigation, c'est aussi savoir passer du télescope au microscope : il nous faut pour cela explorer le Web de la Bpi par dimensions et thématiques particulières, ces dimensions pouvant être d'ordre topologiques, thématiques, sémantiques, linguistiques, etc.

28. Sur cette notion et son usage dans l'observation des usages du Web, voir : < [https://fr.wikipedia.org/wiki/Longue\\_tra%C3%Aene](https://fr.wikipedia.org/wiki/Longue_tra%C3%Aene) >.

## Explorations thématiques

Rappelons d'abord que la fonction première d'un log de navigation est d'horodater le passage d'un usager de la bibliothèque sur une page Web donnée. Pris deux à deux, les logs nous permettent de reconstruire des trajets de navigation en ligne, de page en page. Mais de manière indirecte, les logs nous offrent aussi la possibilité d'accéder au contenu des pages et des sites Web visités grâce à leurs URL. Ce faisant, après nous être intéressés aux trajectoires des usagers, concentrons-nous maintenant sur le contenu même de ce qui est lu et vu depuis les postes Internet libre de la Bpi.

Comme la masse des logs générés par les sites verbeux écrase les cas singuliers, nous nous proposons de construire des sous-ensembles de données, suivant une ligne thématique dictée par nos observations *in situ*. Par exemple, les URL des sites de traduction contiennent, en elles-mêmes, les mots que l'utilisateur a cherché à traduire :

Figure 9

<http://www.linguee.fr/francais-anglais/search?source=auto&query=mémoire>

Ces informations, agrégées à l'échelle d'une semaine, d'un mois ou d'une année peuvent nous renseigner indirectement sur la langue première de certains usagers ou sur leurs préoccupations de traduction : s'agit-il de termes courants ou de termes techniques ? Vers quelle langue sont principalement traduits les mots français ? Etc.

Nous construisons ainsi plusieurs sous-ensembles de données<sup>29</sup>, soit en déconstruisant les URL, soit en analysant automatiquement le contenu des pages Web afin d'obtenir les termes les plus traduits, une liste de requêtes adressées aux moteurs de recherche (Google, Bing, etc.), les titres des articles des sites de *news* et d'actualités, les titres et les descriptions des vidéos visionnées, etc. Puis nous débutons plusieurs explorations à la manière d'un Georges Legrady qui propose de visualiser certaines dimensions singulières des données d'emprunts de la bibliothèque municipale de Seattle [Legrady, 2005]. Différentes hypothèses sont testées et certaines pistes se révèlent plus fructueuses que d'autres.

Ainsi, entre autres prototypes, nous pouvons d'abord citer un système de visualisation des catégories d'URL par îlots de postes (*figure 10, b*). Il s'agit en l'occurrence des postes situés à l'entrée de la Bpi, généralement occupés par des habitués de cet étage. Nous ne constatons pas particulièrement d'effet

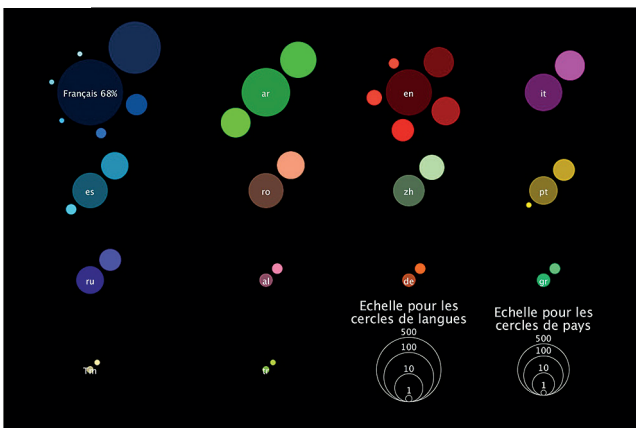
29. Travail réalisé en collaboration avec A. Sciberras, A. Habis, T. Mokart, J. Grenier, M. Arrivat, A. Saheb, M.A. Chamli, P. Bernat, étudiants à Télécom ParisTech.



d'influence par voisinage, mais parmi la domination, par la durée, des sites de vidéos émergent des séquences spécifiquement dédiées à des recherches en ligne ciblées ou à la consultation de sites de traduction et d'actualités régionales. Concernant ces derniers sites, l'analyse des langues dans lesquelles sont écrites les actualités met en avant l'importance de l'arabe (à travers le site d'Al Jazeera notamment, *figure 10, a*), de l'italien ou de l'espagnol. Si le français reste la langue principale de consultation des sites d'information, le Web de la Bpi révèle la place non négligeable destinée à une presse en ligne étrangère variée. Cette diversité peut être enrichie par l'observation de la distribution des sous-domaines de recherche Google. Ainsi, en excluant les domaines .fr et .com, nous constatons une domination des requêtes effectuées depuis des noms de domaines letton (google.lv), russe, allemand ou polonais [Amar, 2018]. D'un point de vue plus spécifique encore, une exploration des sites de résultats sportifs révèle un intérêt marqué des usagers pour la première ligue de cricket indienne allant même jusqu'à rivaliser avec l'audience des sites traitant du football<sup>30</sup> (*figure 10, c*). Ces marqueurs sont autant d'indices de la présence à la bibliothèque de communautés d'origine étrangère cherchant à maintenir à travers les consultations Web un lien avec les événements majeurs de leur pays ou de leur région d'origine. Dans le prolongement de cette idée, un travail sur les sites de rencontre en ligne révèle une sur-représentation de plateformes marquées par la recherche d'endogamie tels qu'*inshalla.com* ou *afrointroduction.com*.

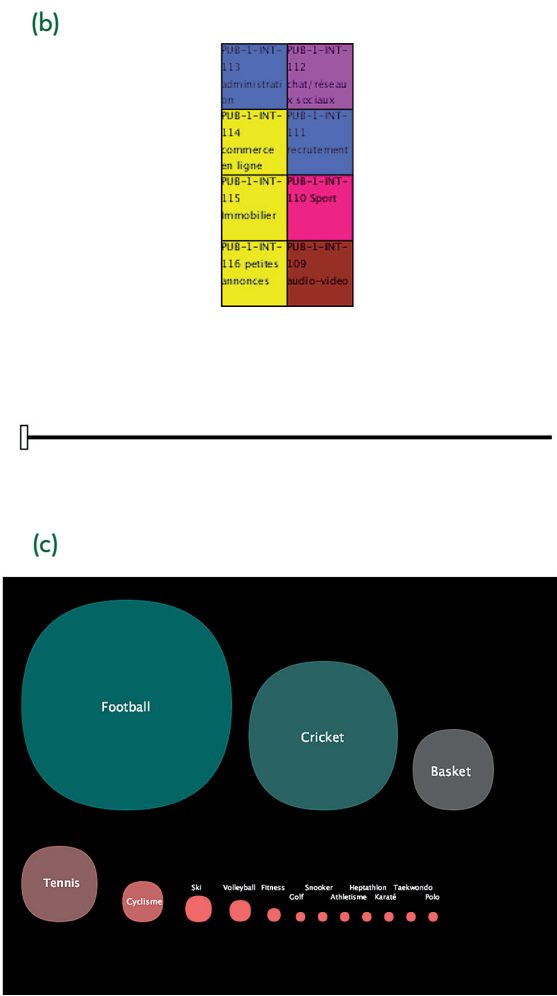
Figure 10

(a)



30. Données extraites des mois de mai et juin 2018, couvrant une coupe du monde de football et la finale de la ligue de cricket indienne.

Figure 10



À travers ces explorations ciblées, le Web de la Bpi se révèle plus bouillonnant et complexe que ne le suggérait notre précédente analyse. S’il s’inscrit assez naturellement dans une sorte de paysage commun du Web contemporain (concentration des visites autour de Google, de Facebook, de YouTube, etc.), le Web de la bibliothèque s’en démarque en cultivant des enclaves de consultations régionalisées, ritualisées, communautaires, etc.

## Discussion

L'exploration du Web de la Bpi dessine les contours d'un espace qui, sous certains aspects, se rapproche des observations qu'a menées Dominique Pasquier au sujet de l'Internet des familles modestes<sup>31</sup>.

D'une part, elle constate une absence de spécificité des consultations, au moins dans les grandes masses : « Ce qui est finalement le plus surprenant c'est qu'il n'y a pas de caractéristiques particulières. » De ce point de vue, la courbe de consultation des sites les plus visités à la Bpi suit, elle aussi, la tendance des enquêtes Médiamétrie pour la globalité du Web français<sup>32</sup>.

On l'a vu, certaines poches de spécificités se laissent deviner à travers nos explorations thématiques : endogamie des sites de rencontre en ligne et consultation de sites d'actualités communautaires ou régionales par exemple. À cet égard, on constate, après D. Pasquier, que le Web consulté à la Bpi, comme à la maison, n'élargit pas forcément les horizons de consultation : chacun y trace sa route spécifique, sourd et aveugle aux sollicitations qui ne font pas sens pour lui, les fans de cricket le recherchent et le trouvent sur Internet, les Lettons privilégient leur journal préféré, etc., et on retrouve sur le Web des pratiques initiées ailleurs, dans l'enfance comme dans le pays d'origine. À cet égard, l'Internet libre permet de maintenir vivace une consultation rituelle de sites liés aux origines et aux histoires personnelles de chacun.

D'autre part, ces poches spécifiques signalent une mise à distance de l'écrit à la faveur de la consultation d'un Web des images, et en particulier de l'image animée et de la vidéo. Comme l'observe Dominique Pasquier<sup>33</sup>, « l'Internet engage une certaine relation à l'écrit, qui ne va pas de soi pour des individus qui développent peu de pratiques scripturales sur leur lieu de travail et/ou dans leurs pratiques personnelles ». À cet égard, dans la continuité d'un usage intensif des écrans de télévision, la navigation Web peut s'inscrire dans un temps de loisirs moins par souci de pratiques récréatives que par contraste avec un emploi qui, lui, ne nécessite aucun passage ni par l'écran, ni par Internet, ni par le Web : comme le note D. Pasquier, si « Internet dans les milieux populaires est intimement associé à la sphère personnelle et de

31. Dans *L'Internet des familles modestes : enquête dans la France rurale*, Dominique Pasquier explore deux types de données : des entretiens (50) qu'elle a menés auprès d'ouvrier.es et d'employé.es, de personnes aides à domicile ou travaillant dans le secteur des services à la personne, vivant en milieu rural (régions Rhône-Alpes, Aquitaine, Pays de la Loire) ; des comptes Facebook (46) issus de la recherche Algopol, appartenant à des femmes et des hommes âgés de 30 à 50 ans, habitant dans des communes situées hors des grandes agglomérations urbaines et déclarant être ouvrier.e ou employé.e des services à la personne.

32. La représentativité des enquêtes Médiamétrie mérite toutefois d'être relativisée ; voir notamment Cardon, 2019, p. 362.

33. Dominique Pasquier, *op. cit.*, p. 43 et suivantes.

loisirs, c'est avant tout parce que les emplois occupés ne nécessitent pas de mobiliser une pratique de l'ordinateur et a fortiori d'Internet». Pour tous les autres types d'emplois, les frontières travail/loisirs sont évidemment plus mouvantes.

Ressaisie à travers d'autres données d'enquêtes, notamment celle de D. Pasquier, la sur-représentation, à la Bpi, des consultations de sites vidéo peut signaler certes un usage récréatif d'Internet mais surtout la présence d'une communauté d'usagers peu familière des pratiques d'écriture, pour laquelle le média de l'image est fortement sollicité comme outil de compréhension du monde, d'apprentissage, d'information autant que de distraction. Les observations fines de Dominique Pasquier nous rappellent que le temps libre des employés travaillant sans ordinateur peut être pleinement occupé par des navigations sur le Web sans, pour autant, que l'on puisse aisément qualifier ces pratiques de récréatives ou de distractives<sup>34</sup>.

Pour aller plus loin sur le terrain de la Bpi, il convient de continuer d'observer et d'enquêter. Le Web de la Bpi apparaît, en dernière instance, comme un objet complexe et hétérogène. C'est pour cela que nous nous sommes efforcés de suivre une approche sensible de cet écosystème en cherchant à confronter représentation informatique des données et représentation humaine.

Ajoutons à cette complexité le caractère indéniablement plastique et fuyant du Web de la Bpi. Au cours de notre étude, celui-ci n'a cessé d'être traversé par des changements et de profondes mutations technologiques. Ainsi, de 2016 à 2018, la proportion d'URL protégées par le protocole de sécurité HTTPS<sup>35</sup> a significativement augmenté, réduisant fortement notre capacité à extraire des logs une information exploitable. Début 2018, la qualité de l'information contenue dans les logs approchait d'un minimum critique. En effet, les URL associées au protocole HTTPS empêchent le proxy de la Bpi d'enregistrer l'entièreté des adresses hypertextes. Sur une journée moyenne de logs<sup>36</sup>, 88 % des sites Web sont ainsi identifiés comme protégés. Par exemple, toutes les URL du site *youtube.com* sont désormais tronquées après le nom de domaine principal. Nous ne pouvons donc plus avoir accès à l'adresse exacte d'une vidéo ou d'une page Web. À terme, les logs perdront définitivement leur précision. Nous ne pourrons plus raisonner en termes de pages mais uniquement à l'échelle des sites dont elles dépendent.

---

34. Les heures passées sur Le Bon Coin à la recherche de la bonne affaire ne relèvent-elles pas du travail domestique, plus ou autant que du loisir distrayant par exemple ? Voir D. Pasquier, *op. cit.*, p. 55-74.

35. Pour en savoir plus : < [https://fr.wikipedia.org/wiki/HyperText\\_Transfer\\_Protocol\\_Secure](https://fr.wikipedia.org/wiki/HyperText_Transfer_Protocol_Secure) >.

36. Données de mars 2018.

Les traces de navigation se dérobent à nos recherches et se protègent de nos analyses. Plus généralement, ces données se défendent contre toute forme de collectes massives que ce soit à des fins académiques, marchandes ou publicitaires. Cette transformation radicale des logs nous conduit à clore prématurément nos analyses.

## CONCLUSION

Ce chapitre retrace la genèse et les différents stades d'un effort de recherche mixte regroupant acteurs du domaine public culturel et universitaire issus d'horizons divers. Pour tenter de comprendre les spécificités de l'Internet libre à la Bpi, nous nous sommes tournés vers une source de données jusqu'alors peu exploitée mais aujourd'hui fortement dégradée. Les logs de navigation Web ne sont pas des données facilement saisissables. Leur prise en main nécessite le déploiement d'une infrastructure technique adaptée à leur volume et à leur vitesse de production. La nature des logs nous oriente assez classiquement vers la caractérisation de communautés d'utilisateurs. Mais, en faisant remonter les observations de terrain, nous pouvons amorcer un changement de perspective. Les logs de navigation forment finalement la trame de fond sur laquelle esquisser les contours bouillonnants de l'Internet libre. Le Web de la Bpi n'est finalement pas si éloigné d'un Web pratiqué à la maison par les familles modestes [Pasquier, 2018]. Ce constat actualise notre regard sur le rapport qu'entretiennent certains visiteurs avec la Bpi : lieu de flânerie idéal pour tromper l'ennui, certes, l'Internet libre de la Bpi permet aussi – voire surtout – des routines de consultation structurantes, voire rassurantes, dans un circuit sur le web essentiellement visuel et sonore.

La nécessité méthodologique de conjuguer traitements automatiques et validations fines, de débrayer du quantitatif au qualitatif en quelque sorte, nécessite d'inventer des outils, comme les carnets de navigation Web, dont le format mériterait cependant d'être enrichie de données issues notamment d'observations des signes non verbaux.

L'état actuel des logs ne nous permet pas de pousser plus avant cette piste. Cependant, les logs ne sont pas devenus inutiles pour autant. Nous pourrions, par exemple, nous servir de ces traces comme un ensemble de pointeurs destinés à une campagne d'archivage du Web de la Bpi. À intervalle régulier, il s'agirait d'extraire des logs la liste de l'ensemble des sites visités depuis les postes de la Bpi et de transférer cette liste à l'une des deux institutions en charge de l'archivage du Web en France : l'Ina ou la Bnf pour des collectes ponctuelles. Ce faisant, nous obtiendrions au fil du temps et des années, une image en mouvement de l'Internet libre qu'il nous faudra alors explorer afin

d'en saisir les dynamiques propres. Là est peut-être la clé qui nous permettra dans un futur proche de percer les mystères du Web de la Bpi.

## ANNEXE 2. CHARTE D'ACCÈS À INTERNET À LA BPI

L'utilisation d'un système informatique, quel qu'il soit, est soumise au respect d'un certain nombre de textes de lois. Leur non-respect est passible de sanctions pénales (amendes et emprisonnement). Sont notamment exclus de la consultation les sites à caractère violents, pornographiques ou de nature à porter gravement atteinte à la dignité humaine.

Pour information et de manière synthétique, ces textes concernent :

- la protection des mineurs : la Bpi étant ouverte à tous, il est interdit de consulter des sites à caractère violent, pornographique ou de nature à porter gravement atteinte à la dignité humaine susceptibles d'être vus ou perçus par un mineur. A fortiori, la consultation de sites de ce type mettant en scène des mineurs est également sanctionnée pénalement (articles 22723 et 22724 du Code pénal) ;
- la fraude informatique : « Le fait d'accéder ou de se maintenir frauduleusement dans tout ou partie d'un système... le fait d'entraver ou de fausser le fonctionnement d'un système... le fait d'introduire, de supprimer ou de modifier frauduleusement les données qu'il contient » sont considérés comme des délits. « La tentative des délits est punie des mêmes peines. » (articles 3231 à 7 du Code pénal) ;
- le droit des auteurs : le Code de la propriété intellectuelle sanctionne la contrefaçon et d'une manière générale toute atteinte aux droits des auteurs. Toute réutilisation de données comportant des œuvres littéraires et artistiques notamment est illicite sans le consentement exprès des auteurs ou des ayants droit.

### 1 Objectifs du service

- Élargir l'offre documentaire de la bibliothèque.
- Permettre au public de découvrir et d'utiliser les nouveaux outils de recherche d'information.

### 2 Modes de consultation

- Un accès à des sites sélectionnés par domaines de connaissances : cliquez sur « catalogue » puis à gauche sur le thème qui vous intéresse dans « Explorer par thème ».
- Un accès au réseau Internet.

- 3 Conditions d'accès : la consultation des sites sélectionnés est ouverte à tous. L'accès au réseau Internet est possible à tous à l'exception des mineurs non accompagnés.
- 4 Type de consultation
  - Sont exclus de la consultation : les sites à caractère violent, pornographique ou de nature à porter gravement atteinte à la dignité humaine.
  - Il est interdit de télécharger des programmes.
  - Il est interdit de modifier la configuration des équipements.
- 5 Moyens de sauvegarde
  - L'utilisation de disquettes est interdite.
  - La messagerie électronique est possible.
  - L'impression est possible.
- 6 Tarifs
  - L'accès est gratuit.
  - Les impressions sont payantes (0,13 € / page).

Les usagers qui chercheraient à détourner l'esprit ou la lettre de la présente charte peuvent se voir expulsés de la bibliothèque, sans préjudice des autres mesures envisageables (dépôt de plainte par exemple).

## BIBLIOGRAPHIE

- Amar M. et Béguet B. (2008), *Les consultations « libres » d'Internet à la Bpi : enquête exploratoire*, Paris, Bibliothèque publique d'information. Accessible sur Hal : < [https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic\\_01056007](https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_01056007) >.
- Amar M. (2018), *Analyse des logs de consultation d'Internet en accès libre à la Bpi : qu'apporte le Big Data ?* [Rapport de recherche], Paris, Bibliothèque publique d'information. Accessible sur Hal : < [https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic\\_01721032](https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_01721032) >.
- Barbier-Bouvet J.-F. (1984), « Portrait de groupe avec Minitel : petite ethnographie des utilisateurs », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, n° 3, p. 230-234. [En ligne] < <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1984-03-0230-005> >.
- Barbier-Bouvet J.-F et Poulain M. (1986), « Chapitre IV : lecture publique, lecture en public », in : *Publics à l'œuvre : pratiques culturelles à la Bibliothèque publique d'information du Centre Georges Pompidou*, Paris, Éditions de la Bibliothèque publique d'information.

- Barboza K., Ben Haniche S., Martin S., Neupont A., Ségard O. et Sahuc N. (2018), *L'offre d'accès à Internet en bibliothèque*, projet tuteuré, Paris, IUT Paris Descartes ; Bibliothèque publique d'information.
- Beaudouin V., Garron I. et Rollet N. (2016) « *Je pars d'un sujet, je rebondis sur un autre* » : pratiques et usages des publics de Gallica [Rapport de recherche], Paris, Télécom ParisTech ; Bibliothèque nationale de France ; Labex Obvil. Accessible sur Hal : < <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01709238> >.
- Berrachedi C. (2016), *Création d'une application d'analyse de logs au Centre Pompidou*, Rapport technique, rapport d'étude, cursus d'ingénieur ParisTech.
- Cadez I., Heckerman D., Meek C., Smyth P. et White S. (2003), « Model-based clustering and visualization of navigation patterns on a Web site », *Data Mining and Knowledge Discovery*, 7(4), p. 399-424.
- Cardon D., (2019), *Culture numérique*, Presses de SciencesPo, collection « Les petites humanités ».
- CERN (1993), *The document that officially put the World Wide Web into the public domain*. [En ligne] < <https://cds.cern.ch/record/1164399?ln=fr> >.
- Feng G., Guang-Sheng M. et Hu J. (2006), « Web navigation patterns mining based on clustering of paths and pages content », in : Shen H.T., Li J., Li M., Ni J., Wang W. (eds) *Advanced Web and Network Technologies, and Applications*, APWeb 2006, *Lecture Notes in Computer Science*, vol. 3842, Springer, Berlin, Heidelberg, p. 857-860.
- Hervé R. (2010), *Usages par le public des postes informatiques et des hot-spot wifi à la BmL*, mémoire sous la direction de Bertrand Calenge, Lyon, Bibliothèque municipale de Lyon ; École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques. [En ligne] < <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/48467-usages-par-le-public-des-postes-informatiques-et-des-hot-spot-wifi-a-la-bml> >.
- Legrady G. (2005), « "Making Visible the Invisible". Seattle Library Data Flow Visualization », in : *Digital Culture and Heritage. Proceedings of ICHIM05*, Paris, p. 21-23. [En ligne] < <http://www.archimuse.com/publishing/ichim05/Legrady.pdf> >.
- Levy S. (2011), *In The Plex: How Google Thinks, Works, and Shapes Our Lives*, New York, Simon & Schuster.
- Pasquier D. (2018), *L'Internet des familles modestes : enquête dans la France rurale*, Paris, Presses des Mines, collection « Sciences sociales ».
- Paugam S. et Giorgetti C. (2013), *Des pauvres à la bibliothèque : enquête au Centre Pompidou*, Paris, PUF, collection « Le lien social ».



- Pierru M. (2017), *Étude de la répartition des logs à la bibliothèque Pompidou à Paris, détermination de profils d'utilisateurs*, rapport technique cursus d'ingénieur ParisTech.
- Poulain M. (1985), *Ni tout à fait mêmes, ni tout à fait autres: profils et pratiques des usagers des films vidéo à la Bpi*, Paris, Bpi.
- Stevanovic D., Vlajic N. et An A. (2011), «Unsupervised clustering of Web sessions to detect malicious and non-malicious website users», *Procedia Computer Science*, n° 5, p. 123-131.
- Tukey J. W. (1977), *Exploratory Data Analysis*, Addison-Wesley Publishing Company.



# PAROLES DE PROXIMITÉ

---

## CHAPITRE 4. LA BIBLIOTHÈQUE PUBLIQUE, UN LIEU DE L'« ÉCOUTE RADICALE »

*Daniel Goldin interviewé par Muriel Amar*

## CHAPITRE 5. UN CINÉMATON À LA BPI : UN FILM, UN HOMMAGE, UNE ARCHIVE

*par Caroline Raynaud*

## CHAPITRE 6. DES MOTS SUR MESURE À LA BPI : CHRONIQUE DE CINQ ANS À L'ÉCOUTE DES PUBLICS

*par Line Cognat-Bertrand et Stéphanie Fromion*

L'écoute et la connaissance des publics constituent l'objectif explicite des enquêtes menées en bibliothèque, elles sont le plus souvent circonscrites dans le temps et guidées par des objectifs précis. Une écoute et une connaissance des publics se déploient parallèlement de manière continue par tous ceux qui exercent en bibliothèque : cette expérience de vie commune, d'observation réciproque et d'attention partagée forge une proximité réflexive qui peut se transformer en dispositifs méthodiques de recueil de paroles : quand elle est érigée en outil de gestion comme pour le directeur d'une grande bibliothèque publique du Mexique, Daniel Goldin ; quand elle constitue la matière première du dispositif filmé du Cinématon proposé par la bibliothécaire Caroline Raynaud de la Bpi ; quand encore sont consignées les séances de permanence assurée par un collectif d'écrivains publics. Ces paroles de proximité restituées dans les trois chapitres suivants rendent comptent, d'une manière sensible, des « milles manières de braconner » qu'offre la bibliothèque publique, parfois sans le savoir.



## CHAPITRE 4

# LA BIBLIOTHÈQUE PUBLIQUE, UN LIEU DE L'« ÉCOUTE RADICALE »

*par Daniel Goldin et Muriel Amar*

Questions posées par Muriel Amar à Daniel Goldin, directeur de la bibliothèque publique Vasconcelos<sup>1</sup> entre 2013 et 2019. Traduction de Pascal Roy<sup>2</sup>.

### PRÉSENTATION DE LA BIBLIOTHÈQUE VASCONCELOS

**Muriel Amar : Pouvez-vous commencer par présenter la bibliothèque Vasconcelos à un public qui ne connaît pas le Mexique ?**

Daniel Goldin : À mes yeux, une bibliothèque est un organisme vivant, une entité en perpétuelle mutation. La relation qu'elle noue avec son environnement est complexe : elle modifie cet environnement et elle est modifiée par ce dernier. Elle prend part à de vastes processus sociaux, qu'elle peut influencer. Toujours de façon modeste, toujours de façon surprenante. Si l'on ne connaît pas cet environnement et si l'on ne saisit pas les processus historiques dans lesquels s'inscrit une bibliothèque, il est impossible d'en comprendre la singularité ou de mesurer la valeur des décisions prises en son sein.

Lorsque j'ai accepté le poste de directeur de la bibliothèque Vasconcelos, je me suis donné pour objectif de proposer un contrepoint à l'histoire des bibliothèques au Mexique et, surtout, à la manière dont l'actualité sociale et celle du livre et de la lecture se sont liées dans ce pays. J'ai conscience que mon propos peut paraître paradoxal ou irrespectueux mais, d'une certaine façon, nous nous sommes engagés dans un dialogue critique avec la personne qui a donné son nom à la bibliothèque : José Vasconcelos. La vie de cet homme exceptionnel à la personnalité imposante et au tempérament fougueux a été remplie de contrastes. Dans les années 1920, à la suite de la révolution mexicaine, il crée des institutions éducatives et culturelles essentielles afin d'assurer la consolidation de l'État national. Mais il meurt en 1959 après avoir milité ouvertement en faveur du régime nazi. Malgré cela, il est vénéré au Mexique avec

---

1. Inaugurée en 2006 au nord de Mexico, la bibliothèque Vasconcelos est une immense bibliothèque publique de 41 000 mètres carrés, proposant 630 000 livres imprimés, accueillant environ 5 500 visiteurs par jour, 345 jours par an. Voir, pour plus d'informations, le chapitre rédigé par Daniel Goldin, « La Vasconcelos, une bibliothèque vivante », in *Un monde de bibliothèques*, sous la dir. de Julien Roche, Paris, Éditions du Cercle de la librairie, 2019, p. 279-287.

2. Avec la précieuse relecture d'Aymeric Boyle-Richard et de Satya Chatillon.

une ferveur qui frise la dévotion. Parmi les 7500 bibliothèques que compte le réseau national des bibliothèques publiques, des dizaines portent son nom dans tous les États de la République. Les discours élogieux dont il continue de faire l'objet se réfèrent essentiellement aux efforts acharnés qu'il prodigua dans le domaine de la culture et de l'éducation pendant moins de cinq ans, alors que s'achevait la période de conflit armé de la révolution mexicaine.

Le Mexique était alors un pays fondamentalement analphabète, plongé dans une guerre sanguinaire dont le but était d'obtenir la démocratie et la justice. Cette guerre se solda par la mort d'un million de personnes. Il était donc nécessaire de cesser la destruction et de commencer à consolider un État. Vasconcelos, l'un des principaux initiateurs de ce processus, est d'abord recteur de l'Université nationale, puis fonde le Secrétariat à l'éducation publique, qui devait s'articuler autour de trois axes : l'Institut des Beaux-Arts (au sein duquel il développe le mouvement muraliste<sup>3</sup>, entre autres), les établissements scolaires et les bibliothèques. Il était évident que les bibliothèques publiques devaient jouer le rôle de moteur du développement national. Vasconcelos avait passé une partie de son enfance aux États-Unis et il s'y exile à plusieurs reprises à l'âge adulte. Il connaît bien les bibliothèques publiques américaines et en avait été un fervent utilisateur. Il était convaincu de leur importance et souhaitait créer un réseau similaire au Mexique. Mais, comme cela arrive souvent dans mon pays, il procède par décret en imitant uniquement la forme, sans aucun égard à ce qui était essentiel, à savoir le lien organique des bibliothèques avec leurs communautés. En schématisant quelque peu, je dirai que les bibliothèques américaines sont nées d'un dialogue entre pairs. Bien qu'elles touchent un public privilégié à leurs débuts, elles sont le fruit de ce dialogue entre pairs ainsi que d'une volonté d'en développer les possibilités au gré des échanges. Ensuite, dès que le statut public leur est conféré, elles s'ouvrent à d'autres groupes, comme les femmes, les enfants et les minorités culturelles, de sorte qu'elles sont marquées du sceau de la parité. Elles contribuent fondamentalement à créer une société qui, certes, n'est pas exemplaire, mais dont il y a beaucoup à apprendre.

Les bibliothèques mexicaines, en revanche, suivent un processus initial différent. Il ne s'agit pas de dialoguer entre pairs, mais plutôt de convertir l'autre, de le civiliser ou de le faire sortir de l'ignorance, voire de la barbarie.

---

3. Note de l'éditeur : mouvement artistique, le « muralisme mexicain », à la suite de la révolution mexicaine de 1910, a prétendu donner une vision de l'Histoire à toutes les composantes du peuple mexicain, par le biais d'un art naïf accessible à tous les types d'observateurs, y compris les analphabètes. Ces peintures, illustrant la gloire de la révolution mexicaine et des classes sociales qui lui sont associées (prolétaires, paysans), ont été réalisées dans des lieux publics tels que le Palais national de Mexico». Extrait de l'article « Muralisme mexicain » de Wikipedia.fr : < [https://fr.wikipedia.org/wiki/Muralisme\\_mexicain](https://fr.wikipedia.org/wiki/Muralisme_mexicain) >.

Tel était l'esprit des bâtisseurs de l'État mexicain moderne depuis le pouvoir central. Il s'agissait d'une volonté très déterminée, qui parvint à obtenir des succès importants. C'est ainsi, par exemple, que ces bâtisseurs réussirent à transformer un pays où, aujourd'hui, la quasi-totalité de la population est alphabétisée, contre seulement 17 % au début du XX<sup>e</sup> siècle... En outre, ils parvinrent à mettre en place un réseau qui compte actuellement 7 500 bibliothèques publiques, dans un pays qui en était pratiquement dépourvu au départ. Si, sur le plan quantitatif, le Mexique a de quoi être fier, du point de vue qualitatif, ce n'est pas le cas. Du moins pas en matière d'enseignement ni dans la pratique bibliothécaire. Ainsi que dans bien d'autres domaines qu'il m'est impossible d'aborder à présent. À titre d'exemple, le nombre de bibliothèques par habitant au Mexique est similaire à celui des États-Unis. Mais, dans ce dernier pays, les bibliothèques sont importantes pour l'ensemble de la population, tandis qu'au Mexique, elles n'ont aucune incidence dans la vie des gens.

Dans le cas de la bibliothèque Vasconcelos, il fallait changer de perspective si l'on voulait donner du sens à la bibliothèque. La région située à quelques kilomètres de la bibliothèque Vasconcelos possède l'un des taux de féminicide les plus élevés du Mexique et du monde. L'abandon scolaire, la violence et le chômage sont également quelques-uns des problèmes auxquels nous avons voulu répondre en tant que bibliothèque publique.

### **Muriel Amar: Comment avez-vous fait ?**

Daniel Goldin: Nous devions nous engager auprès du public, connaître ses besoins et désirs, y répondre, qu'ils soient explicités ou non. Il fallait considérer les usagers comme des sujets à part entière. Très loin de toute velléité de les civiliser, nous avons voulu tisser des relations de continuité entre l'oralité et l'écriture, entre le corps et l'esprit, entre l'acquisition de connaissances et la production, entre le public et le privé. Nous étions particulièrement déterminés à assumer la valeur politique de l'écoute.

Lorsqu'on m'a proposé d'occuper le poste de directeur de la bibliothèque Vasconcelos, on m'a promis des ressources abondantes et la liberté pour réinventer le lieu. Mais quand j'ai pris mes fonctions, j'ai vite compris, au bout de quelques semaines, que les fonds n'arriveraient pas et qu'il fallait s'atteler à une nouvelle façon de conceptualiser les ressources en faisant preuve de créativité. C'est ainsi que nous nous sommes rendu compte que le public pouvait devenir une ressource et ne pas se limiter au rôle de bénéficiaire, tandis que les problèmes et les manques pouvaient se transformer en opportunités. Nous nous sommes vus alors obligés de chercher à nouer des alliances qui non

seulement bénéficieraient aux différentes parties, mais dont tout le monde pourrait réellement tirer parti.

L'équipe avec laquelle nous avons travaillé était très diverse, ce qui s'est avéré très positif. Ceux d'entre nous qui étions moins familiers de la gestion d'une bibliothèque, nous pouvions percevoir des choses qui semblaient évidentes, voire invisibles, aux yeux des spécialistes. Nous avions également l'obligation de poser des questions. Celles et ceux qui s'y connaissaient mieux étaient amenés également à repenser leurs réponses. J'ai pu m'entourer dès le début d'un petit groupe avec lequel il a été possible de commencer à bâtir en toute liberté. Certains, comme Ramón Salaberria (qui a dirigé la revue *Educación y Biblioteca*), avaient une connaissance approfondie des bibliothèques publiques. Tout comme Alejandra Quiroz et Verónica Juárez, bibliothécaires de la tête aux pieds et au fait de tout ce qui se passe dans le monde. D'autres, comme Carola Diez, avaient travaillé dans le domaine de l'éducation et de la promotion de la lecture. Nous avons tous envie d'expérimenter puis d'analyser nos propres expérimentations. Nous voulions apprendre par l'action et réfléchir ensemble. Il va sans dire que nous avons été aidés par les installations elles-mêmes, certes peu pratiques en tant que bibliothèque, mais tout simplement merveilleuses dans leur ensemble. Le jardin verdoyant qui entoure la bibliothèque est perceptible depuis n'importe quel espace car la Vasconcelos, contrairement à la plupart des bibliothèques, dispose exceptionnellement de grandes baies vitrées qui laissent passer la lumière du soleil. Les rayons de livres montent jusqu'au plafond où est suspendu le squelette d'une baleine au centre de la bibliothèque. Le bâtiment est muni de dizaines de terrasses où des jeunes se rassemblent pour danser car ils ont la possibilité de voir leur reflet sur les vitres des fenêtres.

Pour relever les défis que posaient notre histoire et notre environnement, nous nous devons d'expérimenter de nouvelles manières de lire et d'écrire, aussi bien pour l'environnement de la bibliothèque que pour nous-mêmes.

## UNE « SENSIBILITÉ DE BIBLIOTHÈQUE »

**Muriel Amar :** « La singularité tient ici au fait que tout est pensé selon une sensibilité de bibliothèque, pas comme un musée ou un espace culturel quelconque »<sup>4</sup> : pouvez-vous préciser en quoi consiste cette « sensibilité de bibliothèque » ?

**Daniel Goldin :** Il est vrai que la bibliothèque Vasconcelos, comme d'autres bibliothèques publiques, organise des activités qui relèvent plus du domaine

---

4. Daniel Goldin, « La Vasconcelos, une bibliothèque vivante », article cité, p. 283.



des centres culturels. C'est pourquoi nous devons donner une orientation particulière à notre manière de faire. Nous n'avions pas la prétention d'être un musée bien que nous accueillions des expositions, ni une salle de spectacle ou de concert en dépit de nos activités musicales ou théâtrales, ni une école malgré nos cycles de formation. Mais, en effet, qu'entendons-nous précisément par « style bibliothécaire » ? Sincèrement, comme dans de nombreux domaines, nous n'avions pas de réponse définitive susceptible de s'appliquer à toutes les circonstances. Nous avons envisagé cela sous forme d'une recherche, en nous posant des questions et en trouvant des réponses petit à petit. Celles-ci étaient parfois provisoires et insatisfaisantes, mais elles correspondaient à ce que l'on pouvait offrir avec les ressources dont on disposait alors.

Voici quelques-uns des principes que nous avons suivis. Au niveau du choix des thèmes, je pense que nous devons être attentifs au périmètre du catalogue des livres. Si ce dernier contenait des sujets aussi divers que le football et le bouddhisme zen, ou des ouvrages d'histoire, de sociologie ou de mathématiques, pourquoi ne pas inclure tous ces thèmes dans nos activités culturelles et éducatives ? Cela peut réserver des surprises très agréables. Je vous présente deux exemples. Nous avons mis sur pied un cycle intitulé « Vivez avec les mathématiques » avec des chercheurs de l'Université ibéro-américaine. Les thèmes abordés étaient très disparates, allant de la géométrie selon Pythagore aux nanotechnologies, en passant par l'inconscient et les mathématiques<sup>5</sup>. Nous nous attendions bien sûr à ce que le public soit composé en grande partie de jeunes gens, comme des lycéens ou des étudiants universitaires. Or, nous avons constaté, d'année en année, que des femmes âgées de 60 ou 70 ans y participaient également. Elles ne venaient pas forcément des environs et une d'entre elles m'a même dit qu'il lui fallait plus d'une heure pour rejoindre la bibliothèque. Je vous parle d'une femme au foyer, pas d'une scientifique à la retraite, dont personne n'imaginerait qu'elle puisse être intéressée par des conférences mathématiques. Mais elle était bien présente, semaine après semaine. Qu'est-ce qui l'intéressait ? Je ne sais pas, et peu importe si elle était capable de comprendre, mais elle écoutait parler de ces savoirs qui lui étaient autrement inaccessibles et c'était enrichissant d'en parler avec des chercheurs en mathématiques. Et inversement pour ces derniers, habitués à s'adresser uniquement à un public de spécialistes.

Un autre exemple concerne la cérémonie de thé. Au début, je pensais que cela n'intéresserait pas grand monde, encore moins un lundi à 11 heures du

---

5. Voir sur la chaîne YouTube de la bibliothèque Vasconcelos les enregistrements vidéo des manifestations culturelles : < <https://www.youtube.com/watch?v=fGUFbpjZnys> > ; < <https://www.youtube.com/watch?v=vB6P6gb8SvM> >.

matin. Or, plus de 200 personnes se sont présentées ! Cela s'est reproduit ensuite à plusieurs reprises. Il est évident que nous devons mettre de côté nos préjugés. Il y a parfois eu des échecs, évidemment, mais faire le pari d'explorer la diversité transforme le métier en une sorte de laboratoire passionnant. Nous avons tenté de démontrer à chaque occasion qu'un dialogue était possible entre le catalogue de la bibliothèque et les activités que nous proposons, qu'il nous incombait de maintenir la curiosité en éveil et d'offrir la possibilité de l'alimenter. De même, la sensibilité bibliothécaire est intimement liée à la façon dont nous réalisons nos activités et au fait d'assumer ouvertement le rôle de la bibliothèque comme institution vouée à la médiation. Servir de médiateur, comme une manière de promouvoir le dialogue entre ce qui est connu et ce qui ne l'est pas, entre différentes disciplines et sensibilités, entre plusieurs cultures et positions, entre ce que le public connaît et apprécie et ce qu'il ignore, ne comprend pas ou craint. Dans un pays aussi inégalitaire et varié que le Mexique, ceci revêt une importance politique immense.

Je vais vous expliquer ce que nous avons fait dans le domaine musical pour illustrer notre façon de procéder et les raisons de celle-ci. La bibliothèque possède un vaste fonds musical, avec des CD et des partitions. Une salle est aménagée afin que les usagers puissent jouer du piano, de la guitare ou du violon que la bibliothèque met à leur disposition. Cette dernière est munie également d'un auditorium d'une capacité de 500 personnes, entièrement équipé comme une vraie salle de concert. En outre, certains usagers répétaient spontanément, seuls ou en groupe, dans nos jardins et sur nos terrasses. Nous avons conçu les différentes activités musicales de façon à répondre à cette diversité. Nous avons ouvert la porte à tous les genres, de la musique populaire mexicaine au rock, en passant par le jazz, la pop, la musique classique, orientale, contemporaine, etc.

Toutes les activités ne se réalisaient pas dans l'auditorium, qui impressionne par sa grande taille. La scène est une de ces frontières invisibles qui créent des zones de légitimité. Mais il fallait pouvoir tirer parti de cette scène d'une manière ou d'une autre. Pour lui donner un sens bibliothécaire (ici, au Mexique), nous avons dès le début souhaité rendre notre auditorium plus accueillant, notamment en laissant entrer les enfants, ce qui n'est pas chose courante dans les salles de concert mexicaines. Les spectateurs étaient également libres de partir quand ils le souhaitaient, sans faire de bruit, évidemment. Nous voulions également que les programmes des concerts que nous distribuions soient abordables pour tout le monde. De même, nous avons invité les concertistes à dialoguer avec le public et les concerts sont parfois devenus des espaces de conversation entre musiciens et spectateurs.

En outre, nous avons décidé d'organiser des concerts ou des récitals dans les jardins ou même au cœur du bâtiment dans le très grand hall (sur lequel donnent les rayonnages suspendus, de sorte que le bruit entrait dans tous les coins de la bibliothèque). Quand nous avons programmé des concerts de musique classique dans cet espace, les musiciens s'asseyaient en cercle et les sièges du public étaient disposés entre les pupitres des musiciens<sup>6</sup>. Les répétitions se déroulaient devant les usagers qui se rendaient à la bibliothèque pour étudier ou pour travailler. Cela n'a causé quasiment aucune gêne. Le fait de pouvoir observer un chef d'orchestre relire les portées d'une partition et corriger les musiciens ouvrait un espace d'apprentissage beaucoup plus efficace que n'importe quel discours. Il ne s'agissait pas du tout de faire de la vulgarisation, de façon condescendante. Une partie des œuvres présentées était d'ailleurs très exigeante pour un public peu initié. Un compositeur a créé une œuvre pour chœur inspirée de Pascal Quignard et de vers de Xavier Villaurrutia, qui a été interprétée *a cappella* du haut des étages de la bibliothèque. Une composition très exigeante et très belle. Le week-end, des ateliers de rock ou de jazz étaient organisés dans le jardin<sup>7</sup>.

Nous avons également joué avec les différents espaces, aussi bien pour des conférences que pour des représentations de danse. Étant donné que le bâtiment est un véritable joyau architectural, de nombreux artistes étaient désireux de tenter des expériences avec cet espace et avec de nouveaux publics. Lidya Romero, une amie chorégraphe, nous a proposé de réaliser un spectacle de danse débutant à 19h30, heure de fermeture officielle de nos services. La lumière s'éteignait alors presque complètement, tandis que plus de vingt danseurs surgissant d'une extrémité du bâtiment occupaient progressivement tout l'espace en représentant un combat imaginaire entre les forces des ténèbres et celles de la lumière... La chorégraphie obligeait le public à se déplacer dans toute la bibliothèque. Vers la fin de la saison, nous avons eu une représentation avec un public de plus de 1 100 personnes, un record pour un spectacle de danse contemporaine dans mon pays<sup>8</sup>.

Les artistes ont pu explorer d'autres possibilités créatives, ce qui s'est traduit par une plus grande satisfaction et un plus grand enrichissement du public. Plus d'un, j'en suis sûr, s'est demandé : « Mais qu'est-ce donc qu'une bibliothèque ? » Aujourd'hui je répondrais ceci à celui qui se pose la question : une bibliothèque est une boîte à surprises. C'est pourquoi vous devez venir,

6. Captation d'un concert donné en 2016 : < <https://www.youtube.com/watch?v=YyLGQpxWoDU> >.

7. Voir sur ce point la programmation et les vidéos associées : < <https://www.facebook.com/bibliotecavasconcelos.buenavista/videos/10153529211036669/?v=10153529211036669> > ; < <https://www.youtube.com/watch?v=sILM90kNP3A> >.

8. Captation du 26 août 2017 : < <https://www.youtube.com/watch?v=kEtGSHSoCj8> >.

même si rien de spécial ne se passe le jour de votre visite. Dans une bibliothèque, ce qui semble ordinaire peut déboucher sur un voyage fantastique. Je pense que c'est de là que nous devons partir quand on parle de la recherche de la sensibilité de bibliothèque. Une bibliothèque est un endroit pour répondre aux questions qu'on se pose. Mais sa fonction première doit également consister à éveiller votre curiosité, à vous faire repartir plein de nouvelles questions.

## LA VALEUR DE L'HOSPITALITÉ

L'hospitalité est un sujet qui m'a obsédé toute la vie. Peut-être parce que je suis juif et que je me suis toujours senti d'une manière ou d'une autre étranger partout, sauf quand je suis avec des êtres chers. Je me sens alors écouté et en capacité d'écoute : c'est une qualité essentielle mais qui, il faut le rappeler, n'agit pas toujours avec la même force. L'écoute fondatrice est un acte de réciprocité radicale. Tel que je le conçois, l'art d'offrir l'hospitalité ne suppose pas de recevoir autrui dans une maison qui serait sa propriété, parce que fondamentalement, aucune ne l'est. Il s'agit plutôt de faire sentir à l'autre qu'il est bien reçu ici, là où l'on se trouve soi-même, à partir du moment où on se met en condition d'accepter de recevoir l'Autre. Je le marque d'un A majuscule pour éclaircir que c'est l'Autre, l'étranger, celui qui est différent, et pas seulement une autre personne. Selon une conception philosophique radicale, le territoire où l'on se trouve, toujours provisoirement, ne devient sa maison en propre que lorsqu'on peut y accueillir l'autre, quel qu'il soit. Même quand on est seul.

Il est évident que cela est mis en œuvre différemment selon que l'on soit éditeur ou bibliothécaire. En tant qu'éditeur<sup>9</sup>, je prenais soin de mettre en avant l'espace destiné à l'autre dans la conception graphique, en particulier à travers l'équilibre entre les noirs et les blancs, l'interligne, le choix de la typographie et les marges intérieures, ainsi que dans d'autres domaines de la création d'un livre. Je me souviens que nous nous sommes efforcés de transmettre aux enfants la sensation qu'il y avait une place pour chacun d'entre eux dans le catalogue éditorial. Nous aspirions à leur faire voir que chaque ouvrage publié ne prétendait pas avoir le dernier mot, mais visait plutôt à encourager la conversation. Nous voulions que les enfants puissent percevoir que chaque livre se prête à plusieurs interprétations, toutes bienvenues à condition de laisser la porte ouverte. J'ai également essayé de procéder à

---

9. Note de l'éditeur : Daniel Goldin a été pendant douze ans éditeur au sein du groupe d'édition de langue espagnole Fondo de Cultura Económica basé au Mexique avec une présence dans le monde hispano-américain. Il y a notamment développé les collections pour la jeunesse.

partir de cette conception de l'hospitalité dans la façon de promouvoir les livres et même dans l'élaboration de la politique des prix, aussi bizarre que cela puisse paraître.

En tant que bibliothécaire, les façons de pratiquer l'hospitalité sont différentes. Mais je crois que la métaphore de l'équilibre entre le noir et le blanc est pertinente, parce qu'elle se traduit par un équilibre entre ce que l'on doit faire activement et ce que l'on doit permettre de manière... « passive », bien que j'hésite à utiliser ce terme. En effet, je pense qu'il s'agit d'autre chose que le simple fait de ne pas agir. Il s'agit de se montrer disponible, d'inviter, de suggérer. De faire preuve de sensibilité envers l'autre, de pratiquer cet exercice hautement exigeant qu'est l'écoute. La bibliothèque peut créer des dispositifs favorisant l'écoute et profiter de chaque espace existant pour faire sentir aux usagers qu'ils sont importants et pris en considération, que l'on souhaite qu'ils s'approprient cet espace propice au dialogue avec eux et avec d'autres. Il va sans dire que l'hospitalité dans une bibliothèque ne repose pas sur des formules faciles. Il ne suffit pas, par exemple, de placer à l'entrée une personne chargée de souhaiter la bienvenue à tout le monde en affichant un sourire mécanique. L'exercice de l'hospitalité comporte des problèmes d'ordre pratique. L'un des principaux défis à relever pour une bibliothèque se voulant hospitalière a trait au fait que tous les usagers veulent être bien reçus mais ne sont pas toujours disposés à partager l'espace avec d'autres. Le problème s'accroît dans le cas des indigents, mais cela concerne également les jeunes, les enfants et les personnes âgées, sans parler des minorités sexuelles ou raciales. La question du silence est particulièrement délicate. Une bibliothèque complètement silencieuse peut s'avérer hostile pour de nombreuses personnes. Nous ne pouvions donc pas imposer le silence complet si nous voulions rendre la bibliothèque hospitalière pour tous. Néanmoins, la bibliothèque est et doit rester l'un des rares espaces où règne une sorte de silence, sans lequel aucune écoute n'est possible. Je dis « une sorte de silence » parce qu'après avoir lu et écouté John Cage, j'ai compris que le silence absolu était impossible<sup>10</sup>.

En quoi consiste un silence souhaitable dans une bibliothèque ? Je dois reconnaître ici aussi qu'il n'y a pas de réponse définitive à cette question. À Mexico, peu de gens réussissent à trouver un espace sans bruit, même chez eux. La bibliothèque est pour beaucoup un havre de paix et de tranquillité. Il est possible parfois d'aménager des zones de silence et des zones plus tolérantes au bruit. Mais ce n'est pas toujours le cas. J'avoue que rien ne m'a plus embarrassé que le fait de briser le silence en organisant l'une des activités dont je vous ai parlé précédemment, et ce, même si (pratiquement) tout le

10. Note de l'éditeur : il s'agit de l'œuvre 4'33".

public y était favorable. Et je traîne encore cette mauvaise conscience alors que l'immense majorité des usagers ne s'est (presque) jamais plainte. Il est peut-être inévitable de ressentir un conflit intérieur dans ce domaine et de nombreux autres. Mais je crois qu'on peut faire une lecture très différente de ce conflit si on l'analyse dans une dimension temporelle qui s'étend au-delà de la simple activité. À la différence des musées, des salles de concert ou des écoles, les bibliothèques se caractérisent par la présence récurrente des usagers. Ceux-ci s'y rendent pour différentes raisons. Ils vont et ils viennent sans épuiser le lieu. Certes, parmi toutes les fois où ils s'y rendent, il est regrettable qu'un concert les empêche un jour de lire en silence comme ils le souhaitent. Mais ce n'était pas le cas tous les jours. L'équilibre est un concept qui doit être conjugué dans le temps. Cela entraîne un dialogue avec l'immédiateté ainsi qu'avec d'autres échéances, notamment le long terme.

## À QUOI LES ENQUÊTES DE PUBLIC NOUS ENGAGENT-ELLES ?

Comme je l'ai indiqué au début, notre intérêt pour la bibliothèque publique revêt essentiellement une dimension politique liée à la question citoyenne, au dialogue et à l'écoute radicale. La bibliothèque Vasconcelos est une institution financée par des fonds publics. À ce titre, les personnes qui travaillent en son sein sont tenues de rendre des comptes. Non seulement en montrant la façon dont l'argent est dépensé, mais également en cherchant la manière d'avoir une plus grande utilité publique. Cela passe par un débat ouvert, alimenté par des arguments et des informations fiables et précises, pouvant faire l'objet de différentes lectures et analyses.

Il convient de commencer par l'essentiel : qui sont les usagers ? La bibliothèque est trop grande pour prétendre la connaître en se basant sur ses impressions personnelles. Elle est ouverte onze heures d'affilée, sept jours sur sept. La fréquentation varie selon les heures et les jours de la semaine, voire suivant les saisons. C'est pourquoi nous menons des enquêtes auprès du public afin de collecter des données de base<sup>11</sup>. Il y avait des indices qui laissaient croire aux bibliothécaires que les usagers venaient de différents endroits. Mais il ne s'agissait que de simples indices. Les deux enquêtes consacrées au public nous ont permis de découvrir que la bibliothèque est une institution qui propose des services à presque toute la zone métropolitaine de Mexico et même au-delà : les 16 arrondissements de la ville et près de 100 municipalités

---

11. Enquête de publics 2014 : < <http://eprints.rclis.org/32722/> >, et enquête de publics 2017 : < <http://eprints.rclis.org/32721/> >.

de l'État de Mexico<sup>12</sup>. Plus de 30 % des usagers viennent d'endroits figurant parmi les plus dangereux du pays. Des municipalités situées à une heure en transport en commun, à l'intérieur de la zone métropolitaine. Nous avons obtenu non seulement une connaissance plus approfondie de leur provenance et d'autres données démographiques, mais nous avons également appris ce qu'ils faisaient, ce qui les intéressait et comment ils nous percevaient. Nous avons pu comprendre également les différents comportements en fonction de l'âge, du sexe, du lieu de résidence, etc. Cependant, les enquêtes ne permettent d'explorer qu'une seule dimension. Inspirés par la Bpi en tant que modèle d'institution, nous avons décidé de créer un espace pour promouvoir la recherche et le débat public autour des bibliothèques publiques. Il est absurde qu'une institution vouée à la préservation et à la diffusion de la connaissance et de l'information ne cherche pas à mieux se connaître et ne produise pas des données sur son mode de fonctionnement. Rares sont les bibliothèques, malheureusement, qui consacrent du temps et des ressources à cette fin. Beaucoup préfèrent travailler sur des hypothèses. Nous avons voulu utiliser plusieurs sources pour y parvenir. En l'absence de service de recherche, nous avons demandé à plusieurs personnes de réaliser une enquête qualitative<sup>13</sup>. La thèse de doctorat en urbanisme de María Teresa López Avedoy nous a beaucoup aidés. Cette dernière, poétesse et urbaniste passionnée de bibliothèques, a réalisé des entretiens qualitatifs pendant plus de neuf mois. Deux ans plus tard, elle a mis en place le service de recherche d'où ont surgi d'autres espaces numériques permettant d'animer le débat autour des bibliothèques publiques, avec des informations sur ce que nous avons découvert et sur ce qui se passait dans d'autres établissements<sup>14</sup>.

Ce n'est qu'en étant à l'écoute des usagers que l'on peut se faire une idée plus précise de l'expérience de la bibliothèque. Or, il ne suffit pas de recouper des données ou de réaliser des enquêtes pour produire des connaissances. Il s'est bien sûr avéré essentiel de créer un système d'information reposant sur quatre sources : les cartes de lecteur, le catalogue, les prêts, les activités culturelles proposées au public. Mais il fallait analyser ces données, émettre des hypothèses, lancer un débat public. Il est évident que chaque découverte entraînait de nouvelles questions... En publiant aussi bien les découvertes que les questions, nous sommes entrés dans un cercle vertueux en tant

12. Note du traducteur : le Mexique est un État fédéral, la ville de Mexico est voisine de l'État de Mexico qui l'entoure, sauf au sud. L'État de Mexico est le plus peuplé et le plus dense du pays et est composé de 125 municipalités.

13. La plus importante est sans aucun doute la thèse de María Teresa López Avedoy (voir la bibliographie).

14. Nous avons créé trois micro-sites à cette fin : Vasconceloslibrary ; Cuadernos de la Ballena (Les cahiers de la baleine) ; Datos, retratos y relatos (Données, portraits et récits).

qu'institution publique qui rend publiques les informations. Et nous étions en train de mettre en place tout cela quand j'ai dû quitter la bibliothèque.

## INVISIBILITÉ ET IMPRÉVISIBILITÉ EN BIBLIOTHÈQUE

Je pense qu'il convient de rappeler que, tout comme l'écoute n'est pas l'exercice exclusif du sens auditif, la vision n'est pas seulement liée aux fonctions oculaires. Ce n'est pas non plus pour ainsi dire une condition intrinsèque à l'objet. Elle naît de la relation que l'on établit avec ce dernier, et cette relation est généralement déterminée par les discours qui précisent et définissent ce qui est connu et ce qui reste à découvrir<sup>15</sup>. Comment réussit-on à voir ce qui est en face de soi mais qui est pourtant passé inaperçu ? On y arrive parfois en fermant les yeux et en se concentrant sur d'autres sens, ou en comparant ce que l'on voit avec ce que voient d'autres personnes, ou encore en s'obligeant à changer de perspective.

Lorsque j'ai assumé la direction de la bibliothèque, j'ai décidé d'être particulièrement attentif à deux dimensions occultées dans le champ de la lecture contemporaine : le corps et l'espace. Ces thèmes m'ont beaucoup attiré au moment d'analyser ma propre expérience en tant que lecteur. Et cette impression s'est renforcée après avoir écouté les usagers de la bibliothèque, qu'ils soient lecteurs ou non : ces deux dimensions avaient une importance remarquable.

Il me vient en mémoire un texte de Georges Perec, où il évoque les effets du livre sur le corps<sup>16</sup>. Certains livres obligent à marcher, sauter, lire debout, parfois à s'assoupir. D'autres ne peuvent pas être écrits en restant assis et naissent de la marche. Il y a des livres qui produisent de la sueur, du désir, du rêve ou de l'insomnie. La lecture a des effets chimiques et physiques. Ce n'est pas une affaire immatérielle. Le fait d'accorder une attention particulière aux expériences des lecteurs permet d'avoir une perspective globale de la bibliothèque, selon laquelle les antinomies que sont le corps et l'esprit, l'oralité et l'écriture, l'un et l'autre, acquièrent un sens dynamique.

Au cours des premières semaines ayant suivi mon entrée en fonction comme directeur de la bibliothèque Vasconcelos, alors que les usagers ignoraient que j'occupais ce poste, j'ai pu leur demander, comme un ethnographe

15. Les bibliothèques privilégient traditionnellement les éléments susceptibles d'être catalogués et listés : les titres et les thèmes correspondants, les usagers et la façon de les catégoriser, les services fournis. L'environnement qui encadre l'expérience de la bibliothèque est exclu de ces éléments. En parlant avec les usagers, on se rend compte que c'est précisément cet aspect des choses, difficile à expliquer, qui est pourtant le plus déterminant.

16. Note de l'éditeur : Daniel Goldin pense ici à « Lire : esquisse socio-physiologique » (in *Penser/Classer*, Paris, Hachette, 1985).



amateur, s'ils cesseraient de se rendre à la bibliothèque s'ils recevaient directement les livres à domicile. Personne n'était prêt à accepter cela<sup>17</sup>. Comment peut-on expliquer que les gens préfèrent se rendre à un endroit qui, en moyenne, nécessite une heure de trajet à l'aller et une autre au retour ? Il y a plusieurs réponses possibles, qui mettent toutes en contraste l'espace d'où l'on vient et l'espace proposé par la bibliothèque. Toutefois, la question n'est pas aussi simple et on ne peut pas se limiter à évoquer simplement un troisième espace. Les trajets ont aussi leur importance. Quand débute et quand finit l'expérience de la bibliothèque ? Pour beaucoup d'utilisateurs, elle commence dès qu'ils sortent de chez eux. Quand se termine-t-elle ? Bien entendu, la perception que l'on a de l'expérience de la bibliothèque varie suivant que l'on envisage une visite de courte durée ou au contraire une installation pour une longue durée.

Je crois que la valeur et la spécificité de la bibliothèque, par rapport à d'autres institutions culturelles ou éducatives, résident dans la dimension temporelle de l'expérience que l'on fait de cette institution. Sa plus grande spécificité tient au fait que l'on peut s'y rendre, pour des raisons très diverses, depuis sa plus tendre enfance (dans le ventre de sa mère ?) jusqu'à l'âge le plus avancé, tout au long de son existence en somme.

## BIBLIOTHÈQUE : INSTITUTION DE LECTURE OU CABANES À LIVRES ?

Si la bibliothèque est conçue comme un espace dont le rôle essentiel consiste à être disponible et hospitalier, je ne vois pas en quoi il est gênant que les utilisateurs apportent leurs propres matériels pour les utiliser dans cet espace. Je pars même du principe que s'ils viennent avec leurs propres documents de référence, ils les utilisent différemment ici qu'ailleurs. C'est une valeur ajoutée que les bibliothèques offrent et que l'on ne trouve pas dans d'autres endroits.

La proposition de George Didi-Huberman qui consiste à voir la bibliothèque comme « un dispositif d'engendrement des idées [...] une machine à inventer des savoirs, dans laquelle la liberté consiste à passer d'un livre à

---

17. Dans le cadre de ses recherches, María Teresa López Avedoy demandait aux utilisateurs de lui dire dans quel autre endroit ils exerceraient leurs activités s'ils ne s'étaient pas rendus ce jour-là à la bibliothèque. En règle générale, ils répondaient que dans ce cas, ils ne seraient pas en train de faire ce qu'ils faisaient : « Chez moi, je serais en train de dormir ou je ne ferais rien du tout. » La bibliothèque n'était donc pas un espace alternatif où réaliser des activités prédéterminées, mais plutôt un endroit favorisant d'autres manières d'utiliser son temps.

l'autre»<sup>18</sup> me plaît, bien qu'il me semble qu'elle soit encore liée à une vision très éclairée de la bibliothèque, propre aux bibliothèques universitaires plutôt qu'aux bibliothèques publiques. J'ai une autre proposition, un peu plus large : la bibliothèque publique est un dispositif qui permet de créer du sens de manière universelle, donc ouverte à tous en principe. Créer du sens implique quelque chose de beaucoup plus vaste et profond que le fait d'engendrer des idées ou des savoirs. Cela implique des processus qui ne sont pas seulement intellectuels mais aussi des dimensions émotionnelles, psychologiques, voire physiques<sup>19</sup>. Celles-ci sont à la fois intrasubjectives et intersubjectives.

Une bibliothèque offre à ses usagers des opportunités d'alimenter leur pensée. Mais ce qu'elle essaie avant tout de proposer, c'est d'universaliser les conditions pour que tout le monde soit en mesure de penser. Effectivement, il faut créer les conditions pour pouvoir penser. Comment est-il possible de penser lorsque l'on ne peut pas se reposer ou lorsque l'on est entouré de bruit ? Ceux qui n'ont pas d'espace à eux pour pisser et chier, comme les indigents, peuvent-ils penser ? L'exemple est frappant dans le cas des populations vulnérables, mais qui aujourd'hui – du moins aujourd'hui au Mexique – n'est pas en situation de vulnérabilité ? Permettre que l'on puisse dormir, ne rien faire, bavarder dans une bibliothèque : n'est-ce pas déterminant pour engendrer des idées ? Je crois que oui. Et il me semble qu'il est plus important de créer du sens que de produire des idées. Les bibliothèques, vouées à l'hospitalité, offrent à de nombreuses personnes la possibilité de retrouver un sens à leur vie. Il ne faut pas minimiser cette prouesse.

## COMMENT LIRE UNE BIBLIOTHÈQUE ?

**Muriel Amar :** Quelle approche de la lecture a-t-on dans la bibliothèque, à votre avis ?

Daniel Goldin : Aujourd'hui, nous lisons et écrivons pratiquement tout le temps, sur différents supports et pour une très vaste gamme d'activités : ludiques, récréatives, sociales, professionnelles, ou pour les études. De façon solitaire ou en groupe. Mais la promotion de la lecture est généralement faite sur une conception très appauvrie de ce que c'est la lecture. Lorsque nous avons commencé notre travail à la Vasconcelos, nous avons lancé un cycle de conférences appelé « Comment lire... ? ». Nous avons élargi les objets de lecture : comment lire un match de football, le corps humain, un *huipil*<sup>20</sup>, une

18. Phrase prononcée par Georges Didi-Huberman lors de son discours d'inauguration de la bibliothèque de l'Institut national d'histoire de l'art à Paris.

19. Voir sur ce point, dans le présent ouvrage, le chapitre 2 rédigé par Agnès Vigué-Camus.

20. Vêtement traditionnel d'Amérique centrale.

salle de classe ou un codex ? Sans oublier comment lire Julio Cortázar ou Octavio Paz, bien sûr<sup>21</sup>.

En promouvant de nouveaux objets de lecture, nous voulions ouvrir une réflexion sur une activité de lecture différente, plus vitale et suscitant la curiosité. Avec le recul, je pense que nous aurions dû organiser une série de conférences portant sur *comment lire une bibliothèque* ? Ce n'est pas du tout une question insignifiante. Il en serait ressorti que, de nos jours, une bibliothèque publique doit être en mesure de promouvoir un programme de citoyenneté reconnaissant et favorisant un rapport de continuité entre la lecture, l'écriture et la conversation. Dans ce programme, le préfixe « RE » est peut-être ce qui reflète le mieux la construction de la citoyenneté. RE-lire. RÉ-écrire. RE-connaître. RE-penser. Insister encore et encore sur les questions et les aspirations. Mon travail à la bibliothèque Vasconcelos est malheureusement terminé et il me faudra dorénavant chercher et créer depuis d'autres espaces, et non plus depuis la plus grande bibliothèque publique de l'État mexicain.

## PROJET POUR UN NOUVEL ESPACE PUBLIC

**Muriel Amar :** Je vois que vous annoncez quelque chose de nouveau. Pouvez-vous nous en dire quelques mots ?

Daniel Goldin : J'aimerais vous donner de plus amples précisions, mais il est plus prudent de reporter cela à plus tard. Je peux toutefois vous annoncer quelques défis, notamment un projet qui s'appellera « Jardín LAC, Lectura, arte y conversación en (y para) el espacio público » [Jardin LAC, Lecture, Art et Conversation dans (et pour) l'espace public]. Sur le plan national, je pense que le plus grand défi qui se présente à nous est de réussir à faire quelque chose de public qui ne dépende pas de l'État. Au Mexique, en tout cas, il a été très difficile de mettre en œuvre de véritables politiques d'État assorties d'une continuité et d'une perspective non partisane. Il est ridicule de voir la quantité de ressources publiques mises à disposition, comparées aux piètres résultats obtenus. Mais il est encore plus déprimant de constater que l'on ne puisse pas, cent ans après l'œuvre de Vasconcelos, porter un regard critique sur ce qui a été fait et que l'on continue d'appliquer les mêmes formules sans tirer les leçons de l'expérience. Cette fois, nous essaierons de travailler en dehors de l'État et avec le soutien de la société civile. Cela veut dire que nous serons tous coresponsables de ce qui nous arrivera, sans chercher des coupables et

---

21. Chaîne YouTube de la bibliothèque Vasconcelos : < <https://www.youtube.com/watch?v=aVyyKvtwS-I> > ; < <https://www.youtube.com/watch?v=zknTnwaNvI8> > ; < <https://www.youtube.com/watch?v=1jPKWfXn8NQ> > ; < <https://www.youtube.com/watch?v=kV1qnGsAD9A&t=7s> > .

sans attendre les prochaines élections pour changer les dirigeants. Ce sera un espace exemplaire grâce à la qualité des services proposés, à notre aspiration à innover, à notre volonté de créer et de partager des connaissances. Nous nous inspirons de quelques éléments de la Bpi et d'autres bibliothèques, mais également de modèles de permaculture. Cultiver le sol, pas seulement les plantes. Cultiver l'eau, et la communauté. Respecter et encourager la diversité ainsi que les synchronicités.

L'ère numérique présente des défis formidables. Je voudrais en évoquer deux : la dissolution de la distance entre les créateurs et les destinataires, d'une part, et l'obligation de repenser ce qui entre dans le domaine public, privé et intime. Faire preuve de discernement autour de questions fondamentales, différencier la vérité du mensonge, l'authenticité du simulacre. Mettre au cœur de la démarche la valeur de la conversation, donc de l'écoute, ne semble pas grand-chose. C'est pourtant une tâche remarquable à l'heure des monologues et des simulations. Une tâche immense et peut-être insuffisante.

Il m'arrive souvent de penser que le monde part à la dérive et qu'il y a peu de raisons d'être optimiste. Néanmoins, le scepticisme acquiert une valeur politique si l'on y joint le bonheur de faire et d'expérimenter, d'inventer et de continuer à apprendre, d'apprendre tout en enseignant. Si l'on y adjoint la curiosité et la capacité de maintenir l'empathie. Tant que tout cela durera, il y aura toujours de l'espoir d'une manière ou d'une autre.

\*

Voici des références d'enquêtes de public réalisées pour la bibliothèque Vasconcelos.

## BIBLIOGRAPHIE

- 1 *Cultura urbana en la Ciudad de México: integración de la Biblioteca Vasconcelos en la zona de Buena Vista*. TAPIA CUIRIEL, Jahir Ernesto, auteur. Thèse (licence en architecture) – Université nationale autonome du Mexique. Faculté d'architecture, 2004, 192 p.
- 2 *La construcción mediática de lo arquitectónico. Análisis de los mecanismos de mistificación arquitectónica en los medios masivos de estudio. Caso de estudio: La Biblioteca Vasconcelos*. BALTIERRA MAGAÑA, Adrián, auteur; HIERRO GOMEZ, Miguel, directeur de thèse ; de GORTARI RABIELA, Hira, lecteur de thèse ; KRIEGER, Peter, lecteur de thèse. Thèse (doctorat en architecture) – Université nationale autonome du Mexique. Programme de maîtrise et de doctorat en architecture, 2011, 492 p.
- 3 *Inclusión de la cultura pop adolescente en la promoción de la biblioteca pública: el caso de la Biblioteca Vasconcelos*. LOPEZ ROCHA, Omar Daniel, auteur ;

- BOCANEGRA ESQUEDA, Tomás, directeur de thèse; CID CARMONA, Víctor Julián, lecteur de thèse; ORTIZ GOMEZ, Octavio, lecteur de thèse. Thèse (maîtrise en science des bibliothèques) – El Colegio de México, Biblioteca Daniel Cosío Villegas, 2012 xvi, 184 p.
- 4 *El área de circulación de la Biblioteca Vasconcelos durante el período 2008-2010: diagnóstico.* MACEDO ODILON, María del Carmen, auteure; ESCALONA RIOS, Lina, directrice de thèse. Thèse (licence en science des bibliothèques et études de l'information) – Université nationale autonome du Mexique. Faculté de philosophie et lettres, 2012, 103 p.
  - 5 *Preservación y acceso a la información de la memoria histórica del movimiento estudiantil de 1968 en la Biblioteca Pública Vasconcelos.* GARCIA RAMOS, Rodrigo Canek, auteur; FIGUEROA ALCANTARA, Hugo Alberto, directeur de thèse. Thèse (licence en science des bibliothèques) – Université nationale autonome du Mexique. Faculté de philosophie et lettres, 2013, 77 p.
  - 6 *La “megabiblioteca” José Vasconcelos: de “catedral de la lectura” a “monumento al desperfecto”.* VAZQUEZ SEVILLA, Berenice; VITE MORAN, Oscar Quintano Napoleón, auteurs; PACHECO GUTIERREZ, Maria Guadalupe, directrice de thèse. Thèse (licence en communication et journalisme) – Université nationale autonome du Mexique. Faculté des études supérieures Aragon, 2013, 56 p.
  - 7 *Análisis del impacto social generado por la Biblioteca Vasconcelos de la Dirección General de Bibliotecas del Conaculta durante el año 2013, a través de la percepción satisfacción de usuarios.* PEREZ ZUÑIGA, Adrián, auteur; CASIANO CASIANO, Luis Manuel, directeur de thèse. Thèse (licence en science des bibliothèques) – Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía, 2015, 205 p.
  - 8 *Del lugar público al espacio íntimo: Imágenes y experiencias en el espacio público. La Biblioteca Vasconcelos como caso de estudio.* LOPEZ AVEDOY, Teresa, auteure; SALABERRIA LIZARAZU, Ramón; SOUSA GONZALEZ, Eduardo; DUERING CUFRE, Emiliano, codirecteurs de thèse. Doctorat en philosophie avec spécialisation en architecture et affaires urbaines – Université autonome de Nuevo León. Faculté d'architecture. Département d'études de troisième cycle, 2016 xvi, 539 p.
  - 9 *Leer entre libros. Usos del espacio y prácticas de lectura compartida.* MARTINEZ CABRERA, Teresa, auteure; ROCKWELL, Elsie, directrice de thèse. Thèse (maîtrise en sciences avec spécialisation en recherche en matière d'éducation) – Centre de recherche et d'études avancées de l'Institut polytechnique national, 2017 xvi, 103 p.

- 10 *Historias de los usuarios de la Biblioteca Vasconcelos*. TAMAYO ANAYA, Andrea Gabriela, auteure ; RANGEL CARDENAS, Juan Carlos, directeur de thèse. Thèse (licence en sciences de la communication) – Université nationale autonome du Mexique. Faculté des sciences politiques et sociales, 2018, 75 p.

## CHAPITRE 5

# UN CINÉMATON À LA BPI

### Un film, un hommage, une archive

*par Caroline Raynaud*

Pour fêter ses 40 ans d'ouverture, le Centre Pompidou offre, le temps d'un week-end, une circulation libre et gratuite dans tous ses espaces ainsi que de nombreux événements: concerts, animations, visites commentées...<sup>1</sup> La Bibliothèque publique d'information participe à cet événement festif, notamment

**Photo 1.** Présentation du Cinématon

Événement  
Anniversaire : la Bpi a 40 ans !

4-6 février

# Cinématon

Du samedi 4 au lundi 6 février 2017 • 15h à 19h • Entrée libre • Bpi •  
Salon Jeux vidéo • Niveau 1 • Entrée rue Beaubourg

**Moteur... Action !**  
À l'occasion de ses 40 ans, la Bpi vous met sous les projecteurs.

En 2 minutes, venez nous parler de votre Bpi idéale ou rêvée, de vos meilleurs souvenirs, seul ou à plusieurs, dans un cinématon imaginé pour vous.

Venez laisser une trace pour les 40 prochaines années dans ce film anniversaire !

**Contacts**  
caroline.raynaud@bpi.fr  
florence.verdeille@bpi.fr

Raphaël Labbé (CC BY-SA 2.0) - Flickr

Bibliothèque  
Centre  
Pompidou **40**  
publique d'information

en donnant la parole à ses lecteurs et nombreux habitués dans un film anniversaire. En plan fixe, chaque participant, ou groupe de lecteurs, a deux minutes pour s'exprimer. Trois questions leur sont posées « Pourquoi aimez-vous la Bpi ? », « Quel est votre meilleur souvenir à la Bpi ? », « Comment imaginez-vous le Centre Pompidou dans 40 ans ? », avec toute liberté de répondre à celle(s) qu'ils souhaitent, ou non... L'enregistrement visuel et sonore de ces portraits constitue un film de près d'1h50: le Cinématon<sup>2</sup>.

Le Cinématon de la Bpi présenté dans ce chapitre est un film, mais aussi un clin d'œil, un hommage et une archive.

1. Ouvert au public le 31 janvier 1977, le Centre Pompidou fête ses 40 ans avec le public lors du week-end des 4 et 5 février 2017.

2. *Cinématon*, sous la direction de Caroline Raynaud et Florence Verdeille, réalisation de Pierre Dupuis et Thomas Joossen, 4 au 6 février 2017, production Bpi: < <http://webtv.bpi.fr/fr/doc/14548/Cinematon> >.

C'est d'abord un marathon : trois jours de tournage intensif (12 heures sur 3 jours, les 4, 5 et 6 février 2017), sans casting préalable, dans la plus totale liberté d'interprétation pour les acteurs improvisés que sont les visiteurs de la Bpi présents ces trois jours-là et passés devant notre caméra (hormis la scénographie du dispositif et la consigne des trois questions).

Clin d'œil au film de Gérard Courant<sup>3</sup>, le Cinématon de la Bpi en respecte l'unique règle : le réalisateur n'intervient pas et le sujet filmé peut faire ce qu'il veut. Il en emprunte aussi le format visuel : un Cinématon est une série de portraits en plan fixe qui durent chacun trois minutes et vingt secondes. Quand Gérard Courant initie son dispositif en 1977<sup>4</sup>, la Bpi et le Centre Pompidou ouvrent leurs portes aux publics : coïncidence jouée 40 ans après en 2017. Le film de Courant n'a jamais cessé de s'alimenter de nouveaux micro-portraits<sup>5</sup> ; la Bpi n'a jamais cessé d'accueillir ni les anciens ni de nouveaux lecteurs. Le Cinématon de la Bpi inscrit, dans le temps bref du week-end festif d'anniversaire, le souvenir des années 1977, l'ancrage fort de la bibliothèque dans le cinéma documentaire, l'épaisseur de 40 ans de vies, la volonté d'archiver en images et l'envie d'honorer 40 ans de visiteurs. Contrairement au film de Courant, qui convoque entre autres Sandrine Bonnaire, Jean-Luc Godard, Jack Lang, Maurice Pialat, Raul Ruiz, Alain Chabat, Jean-François Lyotard ou Tina Aumont, le Cinématon de la Bpi ne comporte que des stars ordinaires, ou très discrètes, le plus souvent complètement inconnues : ses lecteurs. Cependant, comme dans le Cinématon de Courant, les cinématés de la Bpi sont « tous égaux devant la caméra » et « tous unis dans le cinématon ». Autre clin d'œil, et source d'inspiration, Raymond Depardon sort à cette époque son film *Les habitants*<sup>6</sup>. Il y sillonne la France en caravane et propose aux habitants de villages qu'il croise au hasard de s'installer dans le salon de la caravane, où une caméra tourne en continu, et d'y poursuivre leur conversation « en toute liberté ».

3. Gérard Courant (réal.), *CINÉMATON (1978-2019)*, [203 h 56 min], Les Amis de Cinématon, 2019.

Voir aussi le site du projet : < <http://www.gerardcourant.com/index.php?t=cinematon> >.

4. Le 18 octobre 1977, Gérard Courant se filme lui-même pour une séquence zéro du film à venir, une séquence de trois minutes vingt secondes, soit le temps d'une bobine de super-8. Le 7 février 1978, il signe le Cinématon numéro 1, un portrait de Madame Mirmant, sa concierge. Le Cinématon de la Bpi renoue avec l'origine populaire de ce début.

5. À l'heure où nous écrivons ces lignes, on relève sur le site dédié au film que le portrait n° 3064 vient d'être mis en ligne : il s'agit de celui d'Helena Patricio (Pays : Suisse/Espagne. Profession : performeuse, contorsionniste), fait à Toulouse (France) le 22 septembre 2019 à 17 h 15.

6. Raymond Depardon (réal.), *Les habitants*, [1 h 24 min]. France 2 Cinéma, 2016.



Nous voulions, nous aussi, donner la parole aux «habitants» de la Bpi<sup>7</sup>. Il en ressort une parole collective étonnante. Pour une fois, dans ce lieu silencieux qu'est une bibliothèque, les lecteurs sont invités à *se faire entendre*. Enregistrer l'image<sup>8</sup> et la voix des usagers, c'est constituer l'archive secrète de la bibliothèque, animée en chacun de ses lecteurs mais souvent muette dans son ensemble. Étonnante aussi par la convergence des propos tenus par les quelque 110 portraits filmés. Pour favoriser la prise de paroles et d'images, nous avons imaginé avec l'équipe de la régie un décor fermé.

Photo 2. Décor du Cinématon



Quatre rideaux de velours noir épais délimitent l'espace, un fauteuil club au centre, une caméra cachée derrière le rideau du fond, qui tourne en permanence, un écran «retour» permet aux participants de vérifier le cadrage, une tablette sur un pupitre avec un compte à rebours réglé sur deux minutes (une sonnerie retentit une fois le temps écoulé) et une fiche accrochée à un des rideaux avec les trois questions.

7. Voir sur ce point : Muriel Amar, Christophe Evans, Joëlle Le Marec et Agnès Vigué-Camus, «Habités, séjourners, habitants», *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2019, n° 17, p. 32-41. [En ligne] < <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2019-17-0032-003> >.

8. Déjà, pour les 30 ans du Centre, la Bpi avait valorisé ses lecteurs au verso d'une affiche carrée de 50 cm. Une sélection de photos, dont certaines de Martine Franck, capture les lecteurs en situation : accroupis entre deux rayons, assis à même le sol, hypnotisés par des écrans ou carrément assis dans le pot d'un ficus géant... Chaque photo est accompagnée d'une légende : pour cette lectrice, tranquillement avachie sur un fauteuil, les pieds sur un charriot de rangement : «On diiiiit, que j'ai de belles gambettes, c'est vraiiiiii», ou ce lecteur, isolé sur son fauteuil entre deux tables de travail remplies d'étudiants affairés : «Je suis le Ténébreux, le Veuf, l'Inconsolé...»

Photo 3. Installation du Cinématon



Le tournage est rendu plus léger par le recours aux micros d'ambiance<sup>9</sup>. Ce décor a été installé dans le « Salon Jeux vidéo » au niveau 1 de la bibliothèque, juste à côté de l'entrée et de la sortie, au pied des escalators : cette localisation stratégique pour solliciter les participants pâtit d'un environnement sonore bruyant dont le film définitif rend compte...

Le Cinématon, imaginé comme un espace d'expression et de participation, n'est pas spontanément investi par le public. Il nous faut le solliciter, le « choisir » et tenter de reconstituer un panel de lecteurs qui nous paraissent représentatifs : « habitués » – ces lecteurs assidus qui consultent parfois compulsivement les collections –, groupe de jeunes étudiants bruyants, retraités, jeunes filles timides, quadragénaires en reconversion... S'il n'y a pas eu d'appropriation du Cinématon par le public – nous estimons à moins de 10 % les lecteurs venus enregistrer spontanément – nous avons pu, nous, bibliothécaires<sup>10</sup>, approcher et convaincre plus d'une centaine de participants de

9. Les micros-cravates auraient permis d'obtenir une meilleure qualité sonore mais auraient été aussi plus intrusifs.

10. Le projet est porté par Caroline Raynaud et Florence Verdeille, programmatrices culturelles.

laisser une trace de leur passage, de leur visite, d'un moment de leur vie passé à la Bpi. À l'issue des trois jours de tournage, environ 110 personnes ont participé au Cinématon<sup>11</sup> en 72 séquences : 45 séquences individuelles, 18 binômes et 9 groupes. Avant le visionnage, nous ignorons tout (ou presque) des paroles et des images enregistrées : la règle adoptée du film de Courant, comme celui de Depardon, laisse le sujet filmé seul face à la caméra et à sa liberté de paroles et de gestes, tandis que les commanditaires des séquences s'obligent à disparaître, le plus possible<sup>12</sup>.

Après visionnage, nous évaluons – estimation « au doigt mouillé » – que 31 séquences ont été tournées avec des participants de moins de 25 ans, 28 séquences avec des 25-60 ans, dont 7 comprenant des enfants de moins de 12 ans et 13 séquences avec des plus de 60 ans, dont 2 avec des enfants. Enfin, 55 séquences concernent uniquement la Bpi, dont 11 séquences avec des « habitués » ; 2 étaient des premières visites et 15 séquences font mention uniquement du Centre et plus particulièrement du Musée<sup>13</sup>. Au visionnage, le film nous a frappées par son homogénéité et par son sérieux : pas de blagues potaches, de tentatives de débordement verbal ou gestuel, mais au contraire un soin apporté à ce qui est dit. Les lecteurs se sont souvent mis en scène pour l'enregistrement, on sent que la parole a été distribuée dans certains cas, le placement de chacun étudié avec attention. L'enregistrement est fait avec engagement, il ne s'agit pas de prendre l'exercice à la légère. Issues aussi bien de personnes nées en France qu'à l'étranger, de conditions et de niveaux d'études très différents, les séquences filmées construisent l'image d'une bibliothèque incarnée, ou plutôt personnifiée. La construction de cette image est intimement liée aux questions-amorces proposées, notamment : « Pourquoi aimez-vous la Bpi ? » Cependant, les participants s'en saisissent pour exprimer une reconnaissance débordante, parfois grave, et en cela peu attendue dans le cadre festif, léger, bruyant d'un week-end anniversaire : ces paroles de gratitude transforment certaines séquences du Cinématon de la Bpi en véritables cérémonies d'hommage.

La deuxième question-amorce proposée aux participants, « Quel est votre meilleur souvenir à la Bpi ? », est l'occasion d'archiver des séquences de souvenirs spontanés : souvenirs de sa propre vie dans laquelle la Bpi occupe une place parfois déterminante, ou témoignages de la vie de la bibliothèque elle-même et de ce qu'on y trouve : on apprend, dans ce Cinématon, autant sur l'offre de la Bpi qu'à travers ses rapports d'activités ou les captures de son site web.

11. Toutes ont signé un formulaire d'autorisation de diffusion.

12. Nous ne sommes présentes qu'à de très rares exceptions et uniquement à la demande des lecteurs.

13. Voir le tableau complet des participants en annexe 3.

De l'ensemble se dessinent les contours d'une institution qui incarne et porte les valeurs républicaines alors même que bien des lecteurs ignorent le statut national de la Bpi, qui est d'abord à leurs yeux «la bibliothèque avec beaucoup de tuyaux». Et c'est souvent par la troisième question, «Comment imaginez-vous le Centre Pompidou dans 40 ans?», que les craintes de la disparition de ces valeurs se font entendre.

## CÉRÉMONIE D'HOMMAGES

Si le Cinématon de la Bpi a été imaginé pour rendre hommage aux publics de la Bpi, nombreux et souvent fidèles depuis sa création, les paroles qui s'y inscrivent retournent très clairement l'hommage à l'envoyeur...

### Remerciements et déclarations d'amour

De nombreux lecteurs ne se contentent pas de détailler ce qui leur plaît à la Bpi – souvent les services qu'ils apprécient tout particulièrement – mais profitent de l'occasion pour remercier l'institution, «la Bpi», comme une entité à part entière. Pour exemple, ce lecteur argentin qui laisse un message très court, tout sourire et les pouces en l'air pour signifier son contentement :

*Merci beaucoup Bpi, je m'appelle Esteban, je suis argentin, j'ai pratiqué la langue française à la Bpi en atelier de conversation et en autoformation. OK Bpi, merci beaucoup! Bon anniversaire!<sup>14</sup>*

D'autres cherchent à personnaliser leur adresse<sup>15</sup> : ce sera «vous», «équipe de la Bpi», pour ce lecteur étranger, assis sagement dans le fauteuil, mains croisées, qui regarde calmement la caméra en articulant chaque phrase :

*Bonjour à toutes et à tous. J'aime trop la Bpi parce que c'est un endroit calme, très calme. C'est un endroit idéal pour réviser mes cours, préparer mes exams et tout... Je remercie aussi l'équipe de la Bpi. Vraiment, j'ai passé de très bons moments ici, là avec mes amis. C'est des souvenirs, on va dire... incroyables. Et j'espère que ce Centre-là, ce sera le meilleur centre du monde dans 40 ans et je vous remercie.<sup>16</sup>*

14. Séquence n° 24 (0:36:20), voir le tableau complet en annexe 3.

15. Ne boudons pas notre plaisir... La Bpi est aussi perçue à travers ses bibliothécaires dont la gentillesse et la disponibilité sont mentionnées dans plusieurs séquences : pour les mentions les plus notables, voir les séquences n° 3 (0:03:10), n° 9 (0:13:07), n° 62 (1:30:08), n° 63 (1:31:09) et n° 69 (1:36:31).

16. Séquence n° 62 (1:30:08).

Ce peut être encore Georges Pompidou lui-même, pour cette lectrice qui a mûrement réfléchi et préparé sa contribution, écrite à l'avance sur une feuille de papier. Elle lit face à la caméra, lunettes sur le nez, en prenant soin de parler lentement pour que son intervention soit bien comprise, n'étant pas francophone de naissance comme son accent le laisse comprendre :

*Je rends témoignage à Georges Pompidou. Ce qu'il nous a laissé constitue la maison qui me permet de me concentrer sur mes études et faire mes devoirs. Avec elle, je ne vois pas le temps passer et j'ai de quoi m'occuper. L'ennui n'a pas de place. C'est un vrai héritage public que Georges Pompidou nous a laissé. Juste ce matin, il m'est venu à l'esprit que c'est un beau cadeau... de l'égalité qu'il nous a laissé car riches et pauvres, même les plus démunis, trouvent de l'instruction et de la chaleur en ce lieu de la bibliothèque. C'est la vraie maison du peuple qu'il a construit, son savoir, pour nous léguer. Nos mots sont des couronnes de gerbes que je lui adresse. Qu'il demeure en paix et heureux d'avoir accompli une générosité profitable à toutes les générations. Je le remercie, c'est mon obole, car il m'a donné les moyens pour bien m'instruire de 1995 à 1999 et encore aujourd'hui. Comme le dit l'adage : « Il faut rendre à César ce qui est à César. »<sup>17</sup>*

Enfin, pour certains lecteurs parmi les plus avertis, les remerciements s'adressent directement au premier directeur de la Bpi. Bien enfoncé dans son fauteuil, les mains croisées sur son ventre rebondi, ce septuagénaire, ravi d'enregistrer un message puisqu'il a eu la chance, nous a-t-il expliqué, d'avoir connu « Monsieur Seguin »<sup>18</sup> débute par :

*Je viens très souvent à la Bibliothèque publique d'information qui est pour moi un lieu de mémoire et un lieu magique.<sup>19</sup>*

Les lecteurs qui aiment la Bpi le lui expriment comme ils peuvent, parfois avec force gestes : « On aime la Bpi ! [rires] Oui ! [avec le pouce en l'air] Vive la Bpi ! C'est le secret du bac... En tout cas des révisions du bac. [Les trois ensemble] Bye ! »<sup>20</sup>. Ou par une sorte de formule euphémisante : « rien à dire », expression récurrente dans de nombreuses séquences, comme celle de

17. Séquence n° 68 (1:39:38).

18. Voir notamment : Jean-Pierre Seguin, *Comment est née la Bpi : invention de la médiathèque*, nouvelle édition, Paris, Éditions de la Bibliothèque publique d'information, 1987. [En ligne] < <http://books.openedition.org/bibpompidou/1899> >.

19. Séquence n° 53 (1:15:21).

20. Séquence n° 5 (0:08:00).

ces trois jeunes lecteurs, souriants et enjoués, qui ouvre le Cinématon. Ils se plaignent de la longueur de la file d'attente et finissent par dire : « Sinon, c'est une super bonne bibliothèque ! Ouais... Y'a rien à dire ! »<sup>21</sup> Les gens heureux n'ont pas d'histoire...

### La reconnaissance de ceux qui se sentent eux-mêmes reconnus

Ces témoignages de gratitude envers la Bpi laissent entendre les formes d'une reconnaissance réciproque que l'on pourrait formuler ainsi : je reconnais à la Bpi la qualité de me reconnaître et de m'accepter comme je suis. Ainsi, ce lecteur italien, habitué des ateliers de conversation en français, débute son enregistrement par :

*Bonjour, j'aime la Bpi parce que... je me trouve chez moi et je me sens libre pour chercher des choses qui me semblent convenir pour améliorer ma langue.*<sup>22</sup>

On est à l'aise à la Bpi, on n'est pas impressionné par les lieux, disent les séquences du Cinématon. On y est bien parce qu'on y fait ce qu'on veut, sans aucun prérequis d'utilisation des collections ou des espaces, comme l'explique ce jeune lecteur étranger, originaire d'un pays d'Afrique, qui parle lentement avec un fort accent et ne parvient pas à fixer la caméra qui l'impressionne :

*Ici y'a la paix, y'a le calme. Y'a personne qui te dérange, y'a personne qui te dira « fais ceci, fais cela ! ». Tu t'installes dans ton milieu, tu fais ce que t'as envie jusqu'à l'heure de rentrer.*<sup>23</sup>

Et cette mère de famille de raconter qu'elle venait étudiante à la Bpi : « Un espace de liberté très appréciable. »<sup>24</sup>

La Bpi est une bibliothèque qui accepte que chacun occupe l'espace dans des « chez soi » de langues et de culture différentes, comme en témoigne ce lecteur chinois, parlant très mal français, mais qui a tenu à participer au Cinématon :

*Euh... Viens à la bibliothèque... euh... c'est regarder... euh... c'est faire... Internet ! Regarder Internet ! Internet... euh... pour... Chine !*

21. Séquence n° 1 (0:01:34).

22. Séquence n° 22 (0:33:55).

23. Séquence n° 7 (0:10:10).

24. Séquence n° 33 (0:47:38).

*[Voix de Florence Verdeille, l'une des bibliothécaires en charge du Cinématon, en off: «pour apprendre le français?»]... euh... Voilà! [il sourit, content] Avant c'est apprendre français! Si, si, si, Madame! C'est apprendre français! Après... euh... c'est chinois pour... télévision! Télévision! Là-haut, chinois, télévision. Avant, y'a pas chinois... Maintenant... parler... français.<sup>25</sup>*

On y est bien aussi parce que toute présence y est légitime. Des lecteurs de tous âges, origines et conditions sociales s'y croisent... Nombreux sont les témoignages filmés qui pointent le cosmopolitisme de la bibliothèque, comme celui de ce jeune étudiant au ton calme et posé :

*Salut, moi, c'est Oumeg. Je suis étudiant à l'\*\*\* [inaudible], une fac parisienne dans le 6<sup>e</sup> arrondissement, en informatique. J'aime bien la Bpi parce que c'est une bibliothèque énorme, immense, avec **plein de gens de plein d'origines, de plein de cultures**. Et ce que j'aime avec cette bibliothèque, c'est qu'elle est ouverte tous les jours, hormis le mardi, mais c'est pas grave. Elle est ouverte le dimanche, elle est ouverte les jours fériés. C'est ouvert le soir jusqu'à assez tard. Tout le monde est super gentil. Il y a des tables pour travailler, pour étudier, il y a des animations. C'est super.<sup>26</sup>*

La grande mixité sociale est une thématique récurrente des portraits du Cinématon. « La Bpi, ça m'a permis de voir des gens différents, des gens mouillés, des gens gros, des gens malades, des gens allongés... »<sup>27</sup>, explique sérieusement un très jeune étudiant, bonnet vissé sur la tête. Une autre raconte comme « meilleur souvenir » le moment où un vieux monsieur, endormi sur une banquette à côté d'elle, a « lâché une flétulence [sic] »<sup>28</sup> et éclate de rire avec ses amis... « Nous, ce qui nous a vraiment frappés à la Bpi c'est que c'est un peu la cour des miracles en fait... »<sup>29</sup>, s'exclament deux autres étudiants dans un grand sourire.

On voit aussi que le « meilleur souvenir » déclaré par les participants face caméra n'est pas forcément le plus agréable ou le plus heureux : ce peut être plutôt celui qui marque, qui fait bouger. Le témoignage de ce jeune lecteur, calme et posé, bien que pas totalement à l'aise face à la caméra – il passe son

25. Séquence n° 26 (0:38:15).

26. Séquence n° 69 (1:41:01).

27. Séquence n° 51 (1:12:40).

28. Séquence n° 1 (0:00:07).

29. Séquence n° 64 (1:33:04).



temps à se frotter les mains et cherche souvent ses mots - nous semble à cet égard tout à fait représentatif :

*Je viens d'arriver à Paris il y a deux mois de ça et je découvre... [La pancarte des questions – accrochée à un des rideaux du studio – tombe, le lecteur sourit et se détend un peu] à cette occasion la Bpi. Je vais pas pouvoir du coup répondre aux questions qui sont classiquement posées : « quel est votre meilleur souvenir », etc. J'en ai très peu pour l'instant. Je viens travailler, je m'y sens bien quand je travaille là. Ce qui me plaît beaucoup c'est que c'est un lieu qui est ouvert à tous... tous les jours de l'année sauf le mardi. Qu'on soit jeune ou vieux, qu'on soit riche ou SDF, on a ici accès à des collections qui sont exceptionnelles, je trouve... Accès multimédia, accès à des romans, des mangas, des livres de mathématiques ou de philosophie... euh... Je trouve que c'est une très très belle chose que tout le monde y ait accès. Et je sais que j'y ai vu effectivement des gens qui étaient en costume et beaucoup d'étudiants, ou des gens qui dormaient visiblement dans la rue aussi... euh... J'ai vu tous ces gens dans ce même lieu, voilà. Je trouve que c'est très beau. J'espère que ça sera toujours là dans 40 ans.<sup>30</sup>*

## ARCHIVER LE PUBLIC

Très peu de participants se présentent spontanément pour s'exprimer devant la caméra, nous l'avons vu. Nous devons convaincre, discuter, argumenter<sup>31</sup>. Le passage devant la caméra est difficile pour nos lecteurs. Mais la gêne cède peu à peu la place au plaisir. De *film anniversaire* ludique et spontané dont le public serait le réalisateur, le Cinématon s'est mué en *film archive* des lecteurs de la bibliothèque. La Bpi n'est que ce que ses lecteurs en font, le Cinématon veut rendre compte de la richesse et la diversité de ses « habitants ».

### Souvenirs personnels et pratiques culturelles

Au visionnage du film, nous avons été frappées par la connaissance fine et pointue de la bibliothèque qu'en avaient les lecteurs. Cela concerne les collections, l'action culturelle au sens large (expositions, ateliers...) ou encore

30. Séquence n° 13 (0:20:27).

31. Sur la base de nos documents de communication dont l'accroche était : « Moteur... Action ! À l'occasion de ses 40 ans, la Bpi vous met sous les projecteurs. En 2 minutes, venez nous parler de votre Bpi idéale ou rêvée, de vos meilleurs souvenirs, seul ou à plusieurs, dans un Cinématon imaginé pour vous. Venez laisser votre trace pour les 40 prochaines années dans ce film anniversaire ! »



les différents services proposés comme l'accès à Internet. Les participants peuvent développer des pratiques exigeantes susceptibles d'être documentées précisément. Ainsi, plus de la moitié des séquences enregistrées, 38 exactement sur les 72, font une ou des mentions à l'offre documentaire et culturelle de la Bpi. Le Cinématon capture ainsi les pratiques culturelles qui affluent sous le témoignage personnel.

Nous avons eu, par exemple, le cas d'une habituée qui est sortie catastrophée du Cinématon : elle avait oublié de parler du piano en libre accès de l'espace Musique ! Nous lui avons permis exceptionnellement de réenregistrer son intervention tant elle semblait ennuyée d'avoir laissé un témoignage incomplet :

*Bonjour, comme deux minutes, ça me paraît très très court, je vais tout de suite vous dire pourquoi je suis venue aujourd'hui : c'est pour réserver un piano et jouer une heure de piano ici. Alors, peu de gens le savent, c'est pourquoi j'ai tenu à en parler. C'est peut-être à double tranchant parce que ça aura peut-être encore plus de succès. Effectivement, le drame, c'est qu'il n'y a que deux pianos et qu'il faut les réserver à l'avance et que c'est extrêmement demandé. Parfois, il faut attendre une heure, voire plus, voire venir et ne pas pouvoir jouer. Mais c'est quand même assez extraordinaire et je vais d'ailleurs demander à ce qu'on augmente le nombre de pianos disponibles, mais ça...*<sup>32</sup>

Véritable film d'archive, le Cinématon est aussi le témoin parfois de ce qui n'existe plus :

*La seule chose qui m'embête un petit peu sur le Centre, enfin, sur la Bpi, c'est que les anciens médias qui s'appellent « média-vue » [NB : Mediaview est le nom de l'ancien système d'exploitation des documents multimédias de la Bpi], qui se trouvent au deuxième étage, sont d'excellente qualité, il n'y en a plus que cinq qui sont encore en vie. Et les nouveaux supports informatiques sont tout à fait inadaptés pour quoi que ce soit. Le son est mauvais, tout est mauvais. Il n'y a que le personnel qui reste extrêmement patient et à l'écoute du public dont je fais partie, et je les remercie pour ça. Voilà, je suis dans les temps.*<sup>33</sup>

32. Témoignage n° 19 (0:29:52).

33. Séquence n° 28 (0:41:17).

Reflet animé de ce qu'on peut faire à la Bpi et de ce qui s'y trouve, la Cinématon imprime aussi la trace des parcours des lecteurs eux-mêmes, voire la trace de certaines périodes de leur vie. Ainsi, cet homme d'une petite cinquantaine d'années, s'exprimant avec aisance, bien calé au fond du fauteuil :

*Alors, moi, j'adore [il insiste] la Bpi parce qu'on y trouve un peu de tout. Par exemple, moi, je viens faire de l'Internet, je viens lire des livres d'histoire, du théâtre, des romans. Je trouve tout. Le lundi je viens faire de l'anglais. Je trouve que c'est très bien, les professeurs sont sympas. Ils sont anglais, américains.*<sup>34</sup>

Cet autre habitué, plus âgé et moins à l'aise – il laisse de nombreux silences – et qu'il a fallu convaincre de venir enregistrer, prend le soin de bien expliquer son cheminement dans les collections :

*Je viens à la Bpi depuis 2002 pour faire de l'histoire de l'art. Au début j'ai complété mes études pour obtenir un diplôme puisqu'à la Bpi, malgré le temps d'attente – je n'avais pas encore 60 ans –, je trouvais tout ce dont j'avais besoin, ce qui est encore le cas aujourd'hui. J'ai débordé de mon port d'attache de l'histoire de l'art pour aller vers la littérature [...] L'avantage de la Bpi, c'est qu'on est en prise directe [il mime le fait d'attraper un livre] avec des livres dont on ignore totalement l'existence. Alors que le numérique, il va peut-être justement cacher ces livres... [il est interrompu par la sonnerie du chronomètre]*<sup>35</sup>

Les habitués ne sont pas tous érudits ou lettrés, loin s'en faut. Mais ils mentionnent quasi systématiquement les collections comme un des motifs de leur visite : témoignages sur des pratiques culturelles et des souvenirs personnels s'inscrivent parfois dans une même séquence du Cinématon. Ainsi Daniel, éboueur à la retraite, explique à Florence Verdeille (qui est restée derrière le rideau et lui pose des questions pour le mettre à l'aise) lors de l'enregistrement :

- *[Lisant la pancarte] Aimez-vous la Bpi... Ben, pour la lecture, c'est plus tranquille. Y'a presque le silence, c'est déjà pas mal. [...]*
- *Vous venez tous les jours ?*
- *Oui, mais... sauf le mardi, quoi.*

34. Séquence n° 4 (0:04:58).

35. Séquence n° 6 (0:08:09).

- Qu'est-ce que vous y faites?
- Il y a des bouquins de la bibliothèque qui m'intéressent beaucoup, la géographie surtout, l'histoire de France. Y'a l'histoire officielle et puis y'a l'histoire qu'on sait pas, en fait surtout.
- Vous vous présentez? Vous vous appelez comment?
- Daniel, éboueur à la retraite, depuis trois ans, célibataire sans enfants, mais tonton une dizaine de fois.<sup>36</sup>

Les autres lecteurs, eux aussi, mentionnent la richesse des collections. Comme cette étudiante qui, à la question du meilleur souvenir, s'exclame en levant les bras au ciel en signe de victoire: «Moi, j'ai enfin trouvé les Bernstein et Milza!»<sup>37</sup>, faisant référence, très vraisemblablement, à *L'histoire du vingtième siècle*, le célèbre ouvrage des historiens Serge Bernstein et Olivier Milza. Mais, dans cette séquence, on ne sait pas le rôle que cette trouvaille a tenu dans la vie de l'étudiante: le souvenir personnel s'est ici tu au profit du témoignage sur une pratique culturelle, de ce que l'on trouve à la Bpi.

Cette relation entre ce que la Bpi propose et ce que chacun y fait, de manière peu standardisée<sup>38</sup> est régulièrement soulignée dans les séquences filmées, ainsi encore par ce lecteur, septuagénaire, parlant avec assurance et de façon presque un peu docte:

*Je pense que c'est simplement le seul endroit au monde [il insiste] qui propose autant d'activités. Et en fait je fréquente cet endroit depuis assez longtemps et tout simplement parce qu'au niveau des ressources de la bibliothèque elle-même, on a des possibilités d'apprendre les langues. Et j'ai tenté d'intégrer des cours pour apprendre le mandarin avec des structures qui existent à l'extérieur et ça a été un échec. Mais grâce au Centre Pompidou, je suis capable de dire des choses comme par exemple: «*ǎǎǎǎǎǎ* [mots en chinois?]* » et je peux aussi dire «*ǎǎǎǎǎǎ*», ce qui veut tout simplement dire en français que j'ai pu, grâce au Centre de la Bpi, apprendre d'une part le mandarin et d'autre part le japonais, et donc que je sais à peu près parler et écrire, et ce, dans un laps de temps assez court.<sup>39</sup>

En résumé, on apprend toujours quelque chose à la Bpi, ou on pense que l'on peut apprendre. C'est en sous-texte ce que nous livre cette séquence:

36. Séquence n° 25 (0:36:20).

37. Séquence n° 42 (0:59:56).

38. En tout cas, moins que pour une visite d'exposition par exemple.

39. Séquence n° 28 (0:41:17).

« Ce que j'aime à la Bpi, c'est la possibilité de réviser et de pouvoir faire des recherches dans un endroit calme », nous explique Franck, jeune trentenaire qui a arrêté « les cours après le bac » et aime venir à la Bpi pour travailler « à son rythme »<sup>40</sup>.

On en sort « plus fort et plus riche », comme nous l'explique avec poésie ce lecteur quinquagénaire, calme et posé, à l'accent chantant méridional :

*J'aime la Bpi parce que c'est un endroit où je peux apprendre autant que possible. Il y a de tout, de la poésie, de la littérature, de l'art, de l'histoire de l'art, plein de choses qui me passionnent ici. Et donc, j'y viens depuis presque 35 ans, depuis quasiment l'ouverture. J'ai l'impression d'être un éternel étudiant aussi quand je passe ici... Et puis en fait, c'est comme si j'arrosais le jardin de mon âme à chaque fois que je passais là. Parce que je suis un peu plus fort ou un peu plus riche de ce que j'ai découvert, des livres que j'ai feuilletés, par hasard, ou par rapport à des projets particuliers.*<sup>41</sup>

### Capter la trace d'un lieu qui laisse des traces

Certaines séquences du Cinématon soulignent ce que la Bpi a de caractéristique que l'on ne trouve pas ailleurs ; d'autres séquences insistent sur ce qui s'est passé à la Bpi et qui perdure au-delà de la présence même à la bibliothèque, qui « habite » en quelque sorte le lecteur. Par ces deux types de discours, le Cinématon témoigne d'une communauté spécifique d'habitants (parfois habités). Souvent, parce qu'on y vient beaucoup, la Bpi fait partie de notre vie comme ce jeune homme l'explique à la caméra d'une voix douce :

*La Bpi, pour moi, c'est une grande partie de ma vie. Je pense que je m'en souviendrai longtemps. J'y ai passé les deux dernières années pour réussir mon concours de médecine, tous les jours, de l'ouverture jusqu'à la fermeture.*

Il poursuit en racontant très tranquillement comme meilleur souvenir, une anecdote révélatrice d'une appropriation singulière des lieux :

*Mon meilleur souvenir à la Bpi, c'est, je pense... alors là, c'est un peu moins studieux, c'est notamment... on avait récupéré un paquet de pâtes... [rires] un paquet de pâtes qui avait fini entre deux livres. On avait laissé un mot, jusqu'à ce que plusieurs jours après, quelqu'un*

40. Séquence n° 21 (0:31:52).

41. Séquence n° 12 (0:18:32).

*nous contacte pour nous expliquer qu'il avait retrouvé notre paquet de pâtes. Et voilà. C'est un bon souvenir qui nous a pas mal amusés.*<sup>42</sup>

Cette jeune lectrice nous livre une belle analyse de cet éternel retour à la ville Bpi et sa fameuse ambiance :

*J'ai beau avoir testé plein d'endroits pour écrire – par exemple, avant les attentats, j'avais tenté d'écrire dans le métro –, eh bien **je reviens toujours ici**. Et peu importe qu'il fasse trop froid en hiver et trop chaud en été dans les salles, que l'on m'ait piqué un téléphone portable avec la moitié d'un roman. Ben au final, je me sens toujours bien ici pour écrire et je crois que c'est peut-être du fait de la concentration ambiante, de sentir tout le monde dans cette espèce d'état créatif ou intellectuel ou culturel permanent. C'est ultra-contagieux et ça fait du bien aussi de pouvoir se connecter à d'autres gens. Donc voilà, je suis assez reconnaissante pour ces petits moments de sérénité et de calme que m'a offerts la bibliothèque.*<sup>43</sup>

L'ambiance encore évoquée par ce tout jeune homme, la petite vingtaine, affalé dans le fauteuil, casquette sur les genoux. Son meilleur souvenir est lié à la satisfaction personnelle d'avoir été tenace et d'avoir mené ses révisions jusqu'au bout :

*Alors, «votre meilleur souvenir», paradoxalement, c'est pas de l'amusement. Mon meilleur souvenir, c'était en terminale, quand je suis venu à la Bpi en fait parce que j'avais un DM de maths à faire. C'était horrible! J'avais essayé de trouver toutes les corrections possibles sur internet. Et je me rappelle, j'étais resté jusqu'à la fin. Jusqu'à la fin! J'ai pas pris de pause. Et j'en ai gardé une gratification personnelle parce que j'avais réussi à avoir un 18,5 à ce DM-là! Donc ça reste mon meilleur souvenir parce que réellement j'ai pu terminer ce DM et puis... [il lève les yeux au ciel] waouh!*<sup>44</sup>

On le voit, le meilleur souvenir est aussi le plus marquant, pas toujours le plus agréable, ce que résume un autre étudiant, tout aussi jeune :

---

42. La nourriture est interdite en dehors de la cafétéria à la Bpi, et il y a fort à parier que ce jeune homme le sait parfaitement.

43. Séquence n° 65 (1:34:57).

44. Séquence n° 58 (1:22:43).

*Et on me demande si j'ai un meilleur souvenir... La vérité, c'est que j'ai pas de meilleur souvenir! Parce venir travailler, ce n'est pas une partie de plaisir!<sup>45</sup>*

À côté de ce qu'on trouve à la Bpi en y étant, il y a aussi les souvenirs de ces moments de *bascule de vie* dans lesquels la bibliothèque a joué un rôle qui perdure une fois les lieux quittés. Ainsi, cette lectrice raconte :

*J'aime la Bpi parce qu'il y a plein de choses qu'ils me proposent, beaucoup d'information. Ça fait quatre ans que je suis venue ici. Et le meilleur souvenir que j'ai, c'est le jour où j'ai réussi à mon examen parce que j'ai rencontré quelqu'un de très très très compétent et il a bouleversé et changé ma vie. Et c'est ici à la Bpi que tout c'est... que ma vie a complètement changé, que tout a basculé. Et franchement c'est un endroit... pour ceux qui veulent venir pour travailler, ils peuvent! C'est accessible pour tout le monde, il y a plein d'activités. Il y a des trucs très très très sympas. C'est super pour la culture, culturellement... Et les personnes aussi, elles sont très sympathiques. C'est très très bien sécurisé surtout... ici il y a de tout! Et comme je vous ai dit, mon meilleur souvenir, c'est effectivement... j'ai rencontré un monsieur quand je suis venue là pour travailler, j'avais des lacunes et je savais pas quoi... m'en sortir pour le bac. Et quand j'ai rencontré ce monsieur, on s'est mis ici pendant trois semaines, je suis partie passer mon examen. Et maintenant, je suis en troisième année, en licence d'économie. Et je ne compte pas m'arrêter là. Parce que, ici, surtout quand on vient quand on veut réussir, on réussit! Même si on vient sans vouloir réussir, on réussit! Parce qu'à la Bpi, il y a vraiment de tout, vraiment de tout: on propose plein de choses pour se documenter, les emplois, des activités, même pour parler des langues, tout est possible ici et tout est faisable. Ah oui, c'est... [...] Le centre Bpi il est vraiment... [elle envoie un baiser dans les airs] génial! Top! [elle lève le pouce] Je vous le conseille vivement!<sup>46</sup>*

Comme le laisse supposer l'étudiant en médecine dans la séquence précédemment mentionnée, on découvre souvent la Bpi lors de ses études et cette expérience marque, la bibliothèque accompagne le moment des *épreuves* au sens fort du terme<sup>47</sup>. Plusieurs témoignages de lecteurs adultes – notamment les témoignages de familles – nous le confirment. Ils ne sont pas venus depuis

45. Séquence n° 45 (1:04:40).

46. Séquence n° 61 (1:28:07).

47. Sur ce point, voir le chapitre 2 d'Agnès Camus-Vigué dans ce même volume.

«des années», la dernière fois étant quand ils étaient étudiants. Voici celui, assez représentatif de la famille Dovis<sup>48</sup>. Lui, la quarantaine, est installé dans le fauteuil avec son fils d'environ 6 ans sur les genoux, elle est agenouillée à sa gauche, au sol, et tient leur petite fille d'environ 2 ans qui s'accroche à l'accoudoir du fauteuil. Il prend la parole en premier :

*Bonjour, donc, la famille de Dovis qui est présente. Donc on va présenter pourquoi on apprécie de venir à Beaubourg. Alors, moi personnellement je viens à Beaubourg, parce que... c'est pour, notamment, préparer des examens. Donc, pour la bibliothèque, je trouve que la bibliothèque est assez importante. En plus elle est gratuite et ça me permet d'avoir un certain nombre de documents. Alors, je ne suis pas un... au niveau de la culture, je ne suis pas un fan de la culture. Ma femme, elle va vous parler un peu plus, beaucoup plus, pourquoi elle apprécie Beaubourg au niveau culturel.*

– *Ben moi j'y suis venue depuis bien longtemps pendant mon année d'histoire de l'art et j'ai toujours pu apprécier la liberté qu'il pouvait y avoir à Beaubourg, d'aller et venir ne serait-ce que dans le hall, la bibliothèque. C'est vraiment un espace de liberté très appréciable.*

– *Alors comme on a maintenant deux enfants, on va essayer de leur faire découvrir Beaubourg et toutes ses spécificités... et également je pense qu'il y a beaucoup d'œuvres. On va essayer d'y aller un peu plus... facilement et longtemps.*

– *Je pense que Théophile apprécie déjà le look extérieur de Pompidou.*<sup>49</sup>

Théophile a 6 ans, il aime déjà le look de Pompidou qui, décidément, ne vieillit pas.

48. L'orthographe du nom est phonétique.

49. Séquence n° 33 (0:47:38).

Photos 4 et 5. Quelques « cinématés »







## PORTÉE SYMBOLIQUE D'UNE INSTITUTION NATIONALE

Nombre des séquences enregistrées témoignent de ce que la Bpi représente pour ses usagers en tant qu'institution nationale : sa portée symbolique dépasse très largement son périmètre urbain et sa fonction documentaire.

### « Une cathédrale gothique moderne »<sup>50</sup> du savoir

Dans cette ambiance si particulière, évoquée régulièrement également dans les enquêtes de public, se trouve aussi tout un environnement esthétique qui constitue un indéniable attrait pour ces visites régulières, parfois éprouvantes, mais souvent aussi satisfaisantes.

De nombreux lecteurs apprécient tout particulièrement la Bpi pour sa forte empreinte architecturale. Elle peut parfois un peu effrayer au premier abord, comme nous l'explique Daniel, encore, cet habitué à la retraite assez réservé et introverti :

*Votre meilleur souvenir à la Bpi... Ben, la première fois que j'ai vu les bâtiments de l'extérieur, j'ai été surpris et puis finalement, c'est passé tout seul!*<sup>51</sup>

Souvent, au contraire, elle est mise en avant : on aime ces grands espaces. Dans tous les cas, le Centre Pompidou est devenu un monument architectural et les lecteurs en ont parfaitement conscience, comme nous l'explique ce jeune étudiant :

*Dans 40 ans, je pense qu'il [le Centre Pompidou] sera toujours le même, mais différent. Toujours le même, bien sûr, parce que ça reste un assez grand monument qui se reconnaît par son physique, par sa structure, par les gros tuyaux. Moi je viens de Senlis, donc je connais pas le nom. Mais quand on parle du Centre « avec beaucoup de tuyaux », là tout le monde le reconnaît ! Donc dans ce sens-là, je pense que rien va changer. D'ailleurs, ce serait dommage qu'il change.*<sup>52</sup>

Une étudiante étrangère, Ania, en Erasmus pour une année, parle même d'une expérience :

*Déjà le bâtiment elle-même (sic) m'a vraiment surpris parce qu'avec tous ces tubes, avec toutes ces couleurs, c'est quand même une*

---

50. Séquence n° 17 (0:27:30).

51. Séquence n° 25 (0:36:20).

52. Séquence n° 58 (1:22:43).

*expérience assez particulière! Déjà le bâtiment, ça vaut le coup de le visiter.*<sup>53</sup>

C'est d'ailleurs cette forte empreinte architecturale qui fait s'exclamer à cette jeune fille d'une dizaine d'années, venue avec sa famille (ils enregistrent tous les quatre ensemble, serrés sur le fauteuil): «[la mère] Comment imaginez-vous le Centre Pompidou dans 40 ans? [la fille, comme une évidence] Ben... un peu rouillé!»<sup>54</sup>

Cette jeune étudiante nous livre à cet égard un témoignage assez poétique de son meilleur souvenir à la Bpi :

*Et puis mon meilleur souvenir à la Bpi, c'était il y a quelques semaines. Il faisait très très froid dehors. J'avais un gros travail à faire avec un ami et j'étais venue ici pour regarder dans les bouquins, pour m'aider un peu. Et par les grandes baies vitrées du premier étage, on voyait la statue, enfin pas la statue, la fontaine avec les statues de Niki de Saint Phalle. Et l'eau de la fontaine, elle était toute congelée. Et à la fermeture, vers 22 heures donc, on est sortis. On avait fini tout notre travail et on est allé juste à côté et on a glissé sur la glace comme sur une sorte de patinoire improvisée. Et c'est aussi ce que j'aime à la Bpi. Parce qu'il y a le musée et il y a tout ce qui est arty autour. C'est super agréable.*<sup>55</sup>

## Une agora intemporelle

Les plus jeunes apprécient d'y retrouver leurs amis. Beaucoup, d'ailleurs, expliquent être venus à la Bpi parce qu'il en avait entendu parler, «le fait qu'il y ait des camarades qui y vont, ça m'a vraiment entraîné dans cette démarche»<sup>56</sup> explique l'un. La Bpi ne vieillit pas, elle reste toujours à la mode, elle reste la bibliothèque des jeunes, même si déjà deux générations y sont passées. C'est bien ce que pressentent ces deux jeunes étudiantes :

*[L'une, lisant la pancarte] Alors pourquoi on aime la Bpi? [L'autre, dans un grand sourire] Ben alors, moi, c'est la première fois que je viens ici! Mais on en a beaucoup entendu parler comme un endroit super grand, pour les jeunes, les étudiants, tout ça... Voilà. [...] Comment on imagine le Centre Pompidou dans 40 ans? Ben toujours à la mode! Toujours dans l'air du temps.*<sup>57</sup>

53. Séquence n° 46 (1:06:00).

54. Séquence n° 33 (0:47:38).

55. Séquence n° 66 (1:36:31).

56. Séquence n° 45 (1:04:40).

57. Séquence n° 30 (0:44:25).

Un ensemble de séquences du Cinématon construit la Bpi comme un point d'étape dans la ville, un point de rendez-vous impromptus et de rencontres inopinées. On retrouve ces anciens copains de lycée mais surtout, on rencontre d'autres étudiants, parfois dans des disciplines différentes, et on peut «échanger des expériences» comme l'explique ce jeune lecteur enjoué :

*Bon, c'est parti, deux minutes avec vous! Du coup, on m'a posé trois questions. La première c'est: «Pourquoi aimez-vous la Bpi»? Ben, la Bpi c'est un endroit sympa. Tu rencontres du monde, **tu peux échanger, partager avec différents étudiants, qui font pas les mêmes choses que vous.** Ben, du coup, c'est assez intéressant... Ben, **on peut avoir de nouvelles expériences, une ouverture d'esprit, etc., etc.** Deuxième question: «Votre meilleur souvenir à la Bpi»? Ben, mon meilleur souvenir à la Bpi... J'ai pas réellement de meilleur souvenir qui me vient en tête, mais c'est quand tu rencontres un ancien ou une ancienne camarade de classe avec qui t'étais au lycée. Ben, du coup, on va pas dire que c'est émouvant mais c'est sympa de rencontrer deux ou trois ans après une personne que t'as vu au lycée, ben que ça fait longtemps que t'as pas vu. Et du coup, ben tu partages avec elle son expérience scolaire, etc. Et tu échanges, quoi, c'est assez sympa.<sup>58</sup>*

Plus lyrique, un habitué explique presque scientifiquement ce carrefour de rencontres que constitue la Bpi :

*Ce que je retiens, ce sont surtout les rencontres que l'on fait sur ce forum qui fait confluier des personnalités parfois très très intéressantes. J'ai rencontré un très grand peintre, j'ai rencontré un metteur en scène qui m'a invité à dire des poèmes. Mes meilleurs souvenirs sont donc ces rencontres. **Parce que la Bpi est un forum et donc il y a un besoin «agorique».** Les âmes se rencontrent, se percutent.<sup>59</sup>*

On y fait des rencontres qui changent notre vie parfois – nous en avons cité un exemple –, qui nous enrichissent dans tous les cas. Un autre habitué, qui consulte avec assiduité et méthode les collections de littérature, explique lentement – il a un souci d'élocution – à mots pesés :

*Et c'est un lieu de rencontres parce que, en fait à la bibliothèque, il y a pas mal d'intellectuels et autres étudiants qui viennent, donc on*

58. Séquence n° 8 (0:11:28).

59. Séquence n° 6 (0:08:09).

*peut discuter de diverses choses, de divers sujets qui nous intéressent, qui nous passionnent. Et ici, on trouvera toujours réponse aux questions qu'on se pose. On trouvera toujours un interlocuteur compétent pour répondre aux questions que nous nous posons. Alors quel est mon meilleur souvenir à la Bpi? Mon meilleur souvenir à la Bpi, c'est le souvenir d'une dame qui est professeur de lettres classiques. J'avais fait sa rencontre il y a une dizaine d'années ici, et à cette époque, je ne savais pas quel était son métier. C'est après une discussion que nous avons eue elle et moi qu'elle s'est dévoilée en me disant qu'elle était professeur de lettres et sûrement par le plus grand des hasards... [il est interrompu par la sonnerie du chronomètre]*<sup>60</sup>

Pour ceux qui osent l'avouer, la Bpi est aussi un endroit de drague potentielle, où on se regarde, comme le constate Daniel, l'habitué retraité: «Y'a pas de gosses, y'a des nanas, c'est déjà pas mal.»<sup>61</sup> Et parfois, on rencontre l'amour... Pas moins de quatre «cinématés» racontent comme meilleur souvenir avoir rencontré son amoureuse, son amoureux.

Cette jeune fille, venue enregistrer avec deux copines, nous livre une anecdote tout à fait représentative de la vie de la bibliothèque:

- *Alors, pourquoi aimez-vous la Bpi?*
- *Il y a une bonne ambiance de travail...*
- *Ouais, c'est studieux! C'est cool! Ça finit tard, on rigole bien...*
- *Votre meilleur souvenir à la Bpi? [Désignant son amie] Je pense qu'elle va pouvoir parler...*
- *Et bien, moi, un jour, j'étais à la Bpi et j'étais assise à côté d'un garçon... Enfin, il y a un garçon qui s'est installé à côté de moi et il avait une canette de Red Bull, et le truc, c'est qu'il l'a renversée sur moi. [Les copines rigolent] Et en fait, ce qui est drôle, c'est que ce garçon... ça va être mon futur mari dans deux semaines à peu près [les trois éclatent de rire]. Et bien là, on peut dire que j'ai rencontré mon mari à la Bpi.*<sup>62</sup>

Pour cet autre lecteur, le souvenir est un peu plus mitigé, même s'il en plaisante:

60. Séquence n° 15 (0:23:35).

61. Séquence n° 25 (0:36:20).

62. Séquence n° 44 (1:03:16).

*Alors du coup, le meilleur souvenir que j'ai de la Bpi, c'est quand j'ai rencontré mon ex-copine [rires]. Oui, j'ai rencontré mon ex-copine ici... On s'est séparés, mais bon... je l'ai rencontrée ici! C'est le meilleur souvenir que j'ai eu de la Bpi.*<sup>63</sup>

Il semble bien ancré dans l'imaginaire collectif que la Bpi est un lieu de rencontres, au point que cette jeune femme termine son enregistrement par :

*Et peut-être que dans 40 ans, quand je serai vieille, quand vous referez une vidéo comme ça, je pourrai vous dire que j'ai rencontré l'homme ou la femme de ma vie ici. Peut-être...*<sup>64</sup>

### « La vraie maison du peuple »

Pour de nombreux lecteurs étrangers, notamment ceux qui ont appris le français à la bibliothèque, la Bpi c'est, au-delà de la capitale, l'image même de la France.

Cette jeune lectrice étrangère, hispanophone, tenait *absolument* à laisser un témoignage alors même qu'elle était impressionnée par la caméra. Elle m'a demandé de rentrer avec elle dans le studio, pour que ma présence la rassure, je ne suis pas du tout intervenue. Elle enregistre son intervention épaules rentrées, bras le long du corps, mains coincées entre les genoux, en se tortillant un peu dans le fauteuil :

*Bon, je voulais souhaiter un bon anniversaire au Centre parce que je suis très attachée, moi, au Centre Pompidou, surtout à la bibliothèque. Ça a été pour moi un premier pas en France quand je suis arrivée à 16 ans. Le professeur de français, Isabelle, la première école de français que j'ai fait qui était rue Tiquetonne, elle nous avait amenés à Pompidou, au premier étage, au laboratoire de langues. [...] Et puis après, avec les études de lettres, de psychologie, finalement, jusqu'à aujourd'hui, je continue à venir. Je suis très attachée à ce quartier, à la Bpi... [rires gênés] Quand on a l'opportunité, c'est gratuit, c'est accessible... Et puis voilà... Je souhaite une longue vie au Centre et merci beaucoup!*

*Mon meilleur souvenir à la bibliothèque? C'est, ben, mon premier jour en France, mon premier jour, là où mon professeur de français nous a amenés à la bibliothèque, au laboratoire de langues. Et ça va*

63. Séquence n° 23 (0:34:50).

64. Séquence n° 65 (1:34:57).

*rester pour moi le plus beau souvenir, je pense, en France parce que... c'est extraordinaire d'avoir un accès à l'éducation gratuite comme ça, libre... Voilà.*<sup>65</sup>

La Bpi peut aussi représenter le Paris ouvert et moderne comme pour ce lecteur étranger, certainement hispanophone, d'une cinquantaine d'années, qui se présente bien droit face à la caméra et déclare très calmement et distinctement, en appuyant son propos de mouvements de bras :

*Bonjour! Bon, le Centre Pompidou, pour moi, c'est une place magique! C'est un lieu de rencontres, c'est la place que j'aime beaucoup à Paris. Je viens depuis 2003 et si j'étais Toulouse-Lautrec, j'allais éterniser le Centre Pompidou, chaque jour, chaque détail, chaque personnage, parce que je pense que c'est un lieu où Paris est vivant, Paris se transforme, Paris se développe et Paris se modernise. Parce que c'est aussi une place démocratique. C'est ouvert à tous. C'est ouvert presque tous les jours. Donc Pompidou, mon amour.*<sup>66</sup>

Dans cette parole collective que forment les 72 portraits du Cinématon, le scénario improvisé par les 110 participants reste étonnamment cohérent : «place démocratique»<sup>67</sup>, «vraie maison du peuple»<sup>68</sup>, les expressions relevées dans plusieurs séquences érigent, sans trop d'ambiguïtés, la Bpi comme symbole républicain, voire comme symbole d'un idéal républicain comme nous l'explique cette quadragénaire, calme et posée, pas très à l'aise face à la caméra mais qui s'exprime avec clarté :

*Bonjour, je m'appelle Anne. Je suis parisienne de \*\*\*\* [inaudible]. J'ai découvert la Bpi il y a deux ans, j'ai repris mes études, et je trouve ça formidable. Pour moi, c'est un lieu ouvert, c'est lumineux. On y rencontre toute sorte de gens. C'est un melting-pot social. Chacun y trouve quelque chose qui l'intéresse. Et mon meilleur souvenir, c'est que je suis venue travailler un jour avec ma nièce, qui a quinze ans de moins que moi et qui est psychologue, et on a travaillé toutes les deux. C'est quelque chose qui paraît incroyable parce qu'on est de générations différentes et on travaille sur des sujets différents. Et je trouve que le monde devrait être à l'image de la Bpi, c'est de la tolérance, de l'ouverture. Chacun peut venir et s'ouvrir à la culture*

65. Séquence n° 10 (0:15:05).

66. Séquence n° 20 (0:31:58).

67. Séquence n° 20 (0:31:58).

68. Séquence n° 68 (1:39:38).

*gratuitement, quelles que soient ses conditions sociales. Voilà [avec un grand sourire]!<sup>69</sup>*

Les paroles du Cinématon ne sont pas pour autant uniformes ou simplement démagogiques : on n'élude pas le fait que la mixité puisse présenter quelques risques. Cette jeune femme, dont la vie a été totalement transformée par la Bpi selon elle, constate, lucide : « C'est très très bien sécurisé surtout... Ici il y a de tout ! »<sup>70</sup> Il y a fort à parier que bien des lecteurs ne souhaiteraient probablement pas avoir à cohabiter, dans leur vie quotidienne, avec des publics tant « sur le fil du rasoir ». Cependant, il ne s'est pas trouvé un seul témoignage pour se plaindre de ce mélange, parfois improbable, de publics si divers.

Sans se concerter, les participants au Cinématon fabriquent chacun avec leurs mots un discours d'hommage envers la Bibliothèque : ce qui frappe le spectateur du film est le sérieux, voire la gravité (enjouée) ainsi que la portée politique de leurs paroles. Et c'est souvent dans la troisième question, à savoir imaginer le Centre Pompidou dans 40 ans, que la notion de service publique de la culture est la plus mentionnée. Comme quelque chose à préserver, dont on craint qu'elle ne disparaisse.

*Il faut que ça dure ! La Bpi, il faut que ce soit quelque chose qui dure, qui soit quelque chose qui continue à intéresser les jeunes et puis les gens plus vieux. Pour l'instruction, c'est important qu'on continue à venir ici pour s'informer, pour s'instruire, pour apprendre des langues, etc. C'est très important. Voilà, et je pense qu'il n'y a pas d'âge.<sup>71</sup>*

## EN GUISE DE CONCLUSION

Pour fêter ses 40 ans, la Bpi souhaite donner la parole à ses usagers. Ce souhait est le fruit d'un long travail d'accueil des publics, qui prend ses racines dans les années 1970 – cette décennie contestataire – et qui a su perdurer au sein d'une véritable culture de service public<sup>72</sup>. Florence Verdeille et moi-même nous sommes simplement inscrites dans cette tradition en proposant

69. Séquence n° 71 (1:44:27).

70. Séquence n° 61 (1:28:07).

71. Séquence n° 4 (0:04:58).

72. Il est à noter qu'à la Bpi, tous les agents, quel que soit leur grade, effectuent la même quantité horaire – week-end et jours fériés inclus – et les mêmes tâches en « service public », à hauteur environ d'un tiers du temps de travail (en comptant les récupérations dans la quotité annuelle d'heures travaillées).



le Cinématon. Avec cette certitude que ces publics, nous qui les côtoyons si fréquemment, sont intéressés et intéressants, loquaces et perspicaces, variés et riches d'enseignements.

Vouloir faire participer le public à un événement est hasardeux et délicat pour nos établissements très prescripteurs – nous parlons d'« offre » documentaire, qui suit une politique mûrement réfléchie. On fait le pari de l'intérêt, on espère l'adhésion à défaut de l'enthousiasme... Le Cinématon n'a pas suscité d'intérêt spontané, ou bien peu. Tout d'abord, enregistrer son image n'est pas chose aisée, même dans un environnement familier et même avec une grande liberté. Ensuite, il nous est vite apparu que le public ne souhaitait pas ou peu laisser une trace individualisée, « sa » marque, son « quart d'heure de gloire », dans un film institutionnel, pour aussi prestigieuse que soit l'institution.

Nous avons dû nous adapter et très rapidement trouver un autre protocole : aller chercher ce public, parfois littéralement dans certains coins de la bibliothèque – notamment pour nos habitués que nous connaissons si bien. Nous avons tenté d'en représenter la diversité, en toute subjectivité. Certaines négociations ont été âpres : plus d'une vingtaine de minutes à parlementer pour un binôme de jeunes étudiantes intimidées et surtout persuadées qu'elles n'avaient rien d'intéressant à dire... Et cela s'est révélé payant. Sollicités dans un but précis, à savoir venir parler de cette bibliothèque qu'ils connaissent souvent bien, les « cinématés » ont, avec un plaisir certain, accepté de laisser leur témoignage. C'est ainsi qu'une animation festive, un événement participatif sans plus d'ambition que d'offrir un moment joyeux de libre parole, s'est muée en un film d'archive, rendant sensible et partageable le lien qui unit la Bpi à son public.

### ANNEXE 3. TABLEAU DE DÉRUSHAGE

Dérushage du film documentaire *Le Cinématon* : cette codification temporelle permet d'identifier dans le film les séquences précises auquel le texte fait référence.

Séquence	Time code	Typologie	Catégorie d'âge	Usager Bpi
1	0:07	groupe	< 25	oui
2	1:40	indiv	25–60	oui
3	3:10	binôme	< 25	2e visite
4	4:58	indiv	25–60	habitué
5	6:59	groupe	< 25	Oui
6	8:09	indiv	> 60	habitué



Séquence	Time code	Typologie	Catégorie d'âge	Usager Bpi
7	10:10	indiv	25-60	habitué
8	11:28	indiv	< 25	Oui
9	13:07	indiv	25-60	oui
10	15:05	indiv	25-60	oui
11	17:09	indiv	25-60	non
12	18:32	indiv	25-60	habitué
13	20:27	indiv	25-60	oui
14	21:35	indiv	> 60	non
15	23:35	indiv	> 60	habitué
16	25:38	indiv	< 25	oui
17	27:30	groupe	< 25	1 <sup>re</sup> visite
18	28:56	binôme	< 25	oui
19	29:52	indiv	> 60	habituée
20	31:58	indiv	> 60	?
21	32:52	indiv	25-60	oui
22	33:55	indiv	> 60	habitué
23	34:50	indiv	25-60	oui
24	36:00	indiv	25-60	oui
25	36:20	indiv	> 60	habitué
26	38:15	indiv	25-60	oui
27	39:15	binôme : parent/ enfant	< 12 • 25-60	oui
28	41:17	indiv	> 60	habitué
29	43:20	indiv	25-60	non
30	44:25	binôme	< 25	1 <sup>re</sup> visite
31	45:06	groupe familial	< 12 • > 60	Oui
32	46:48	indiv	< 25	non
33	47:38	groupe familial	< 12 • 25-60	oui
34	49:15	binôme familial	< 12 • < 25	oui
35	50:30	binôme : parent/ enfant	< 12 • 25-60	non
36	51:55	indiv	< 25	oui
37	53:49	indiv	< 25	oui
38	54:56	binôme	< 25	non
39	55:36	indiv	> 60	oui
40	57:21	binôme	< 25	oui

Séquence	Time code	Typologie	Catégorie d'âge	Usager Bpi
41	58:10	binôme	< 12 • > 60	2 <sup>e</sup> visite
42	59:56	binôme	< 25	oui
43	1:01:14	indiv	25–60	oui
44	1:03:16	groupe	< 25	oui
45	1:04:40	indiv	< 25	oui
46	1:06:00	indiv	< 25	non
47	1:08:03	binôme : parent/ enfant	< 12 • 25–60	non
48	1:08:37	binôme	< 25	non
49	1:09:40	groupe familial	< 12 • 25–60	oui
50	1:10:56	binôme	25/60	oui
51	1:12:40	binôme	< 25	oui
52	1:14:14	indiv	25/60	oui
53	1:15:21	indiv	> 60	oui
54	1:17:37	indiv	< 25	oui
55	1:19:24	indiv	25/60	non
56	1:20:49	groupe familial	< 12 • 25–60	?
57	1:21:50	binôme	< 25	oui
58	1:22:43	indiv	< 25	oui
59	1:24:30	indiv	25–60	non
60	1:26:10	indiv	25–60	oui
61	1:28:07	indiv	< 25	oui
62	1:30:08	indiv	< 25	oui
63	1:31:09	indiv	25–60	habitué
64	1:33:04	binôme	< 25	oui
65	1:34:57	indiv	< 25	oui
66	1:36:31	indiv	< 25	oui
67	1:38:04	binôme	< 25	oui
68	1:39:38	indiv	> 60	habituée
69	1:41:01	indiv	< 25	oui
70	1:43:03	groupe familial	< 12 • 25–60	non
71	1:44:27	indiv	25–60	oui
72	1:45:10	binôme	< 25	non



## CHAPITRE 6

# DES MOTS SUR MESURE À LA BPI

### Chronique de cinq ans à l'écoute des publics

*par Line Cognat-Bertrand et Stéphanie Fromion*

Ce chapitre relate une expérience de cinq ans à proximité régulière des publics de la Bpi se présentant aux permanences d'écrivains publics proposées à la Bpi; cette expérience est relatée au jour le jour dans des carnets de bord de permanence qui constituent la matière première de cette synthèse.

✱

Le collectif d'écrivains publics *Mots sur mesure*<sup>1</sup> a été contacté par Gislaine Zanos en 2014. Celle-ci avait identifié au sein du public de la Bpi l'existence d'un besoin en assistance à l'écriture, notamment pour des démarches administratives. Elle avait la conviction que la Bpi était un lieu idéal pour répondre à cette demande.

La mission de l'écrivain public est d'écrire à la place de l'autre. À une écoute attentive du besoin de l'utilisateur, nous devons ajouter nos compétences d'écrivains, notamment pour des demandes de rédaction de toute nature, privée ou administrative, et à nos compétences d'écrivains, nous devons adjoindre une parfaite connaissance des instances administratives, sociales et judiciaires.

Notre clientèle est essentiellement privée, mais nous travaillons aussi au sein d'administrations ou de points d'accès au droit. Notre métier évolue avec un accompagnement de plus en plus nécessaire dans le cadre d'une dématérialisation à marche forcée. Les administrés se trouvent souvent complètement démunis dans leur dialogue interrompu avec les services, notamment publics. Les informations ne s'échangent plus de façon concrète par un courrier reçu ou un entretien téléphonique ou sur rendez-vous, mais par le biais d'un lien informatique qu'ils ne maîtrisent pas autant que leurs besoins l'exigeraient. Nous avons également une activité qui consiste à pourvoir le besoin d'écrire de conseils qui vont de l'amélioration orthographique, typographique ou syntaxique jusqu'à parfois un affranchissement de ces règles d'écriture pour

---

1. Le collectif de *Mots sur mesure* (<https://www.motsurmesure.fr>) est constitué de sept personnes, professionnelles de l'écriture, exerçant une activité d'Écrivains-Conseils : Caroline Bujard-Ollivier, Chrystelle Chabanne-Chevalier, Line Cognat-Bertrand, Stéphanie Fromion, Murielle Naïtali, Marie-Agnès Ollier, Yvonne Savary.

libérer l'expression. Habituellement, les usagers des permanences<sup>2</sup> d'écrivains publics qui viennent nous trouver ont un besoin précis d'une écriture de courriers pour obtenir des réponses à des demandes d'information, des recours, des contestations, des supplications, des mises en demeure et autres nécessités de laisser une trace écrite d'une action de leur part. Nous traitons quantité de demandes dans un temps limité et avec l'obligation de trouver rapidement dans un dossier parfois confus l'objet réel de la demande. Mais comme vous le découvrirez plus loin, les usagers de la Bpi ont étendu notre champ d'action par la diversité de leurs requêtes.

Nous avons répondu avec enthousiasme à la demande de Gislaine Zanos. Pouvoir travailler dans ce lieu mythique était très excitant pour nous, et même si le travail à accomplir était contractuellement le même que celui que nous assumions en permanence dans les autres lieux de nos interventions, le faire à la Bibliothèque publique d'information du Centre Georges Pompidou donnait un lustre à notre activité encore faussement entachée de l'image passéiste du scribe assis devant son échoppe. Le centre Beaubourg nous éclairoussait joyeusement d'une modernité qui nous enthousiasmait. Les permanences ont été mises en place rapidement. D'une durée de 2 heures et demie, à raison d'une fois par mois, avec un décalage lors des vacances scolaires, le temps réservé à chaque usager est de trente minutes. Les horaires et les jours varient, ce qui nous permet de toucher des publics différents selon le moment où ils fréquentent la Bpi. La salle où nous recevons les usagers est un espace fermé, respectant le besoin de calme et de confidentialité. Nous avons à notre disposition un ordinateur, une imprimante et un accès Internet. Nous sommes six écrivains-conseils de Mots sur mesure qui nous relayons pour assurer cette permanence mensuelle. Notre métier est régi par une charte<sup>3</sup> qui conditionne notre relation avec les usagers autant qu'avec la Bpi où nous officions. Cela concerne, entre autres obligations, le devoir de confidentialité, le respect du temps imparti à chacun, la ponctualité et un devoir de conseil qui, dans un contexte juridique, s'inscrit dans le respect du monopole de la profession d'avocat.

Le public est informé de notre présence sur le site Internet de la bibliothèque et au moyen d'annonces sonores le jour même de la permanence. Chaque usager intéressé doit alors s'inscrire au préalable auprès du bureau d'accueil. Ces annonces étaient répétées 30, 15 et 5 minutes (avec une éventuelle relance si des créneaux n'étaient pas réservés) avant le début de la permanence jusqu'en 2017. Elles sont désormais réduites à une seule annonce, ce

---

2. Une permanence est un temps régulièrement alloué pour un entretien en tête-à-tête entre des usagers du service public et des Écrivains-Conseils.

3. Charte du GREC en annexe 4.

qui limite un peu la bonne diffusion de la communication et l'attribution des créneaux. Du fait de ce signalement le jour même, les personnes qui désirent bénéficier de la présence d'un écrivain public n'ont pas toujours avec elles les dossiers qu'elles auraient souhaité nous soumettre. Cela explique peut-être pourquoi le public que nous rencontrons diffère assez largement du public de nos autres permanences.

## APPROPRIATION DU DISPOSITIF DES PERMANENCES À LA BPI

Le public rencontré à la Bpi est totalement différent de celui de nos permanences habituelles. L'étude approfondie de nos comptes rendus réguliers montre que 70 % des usagers de ces permanences sont des étudiants, français ou étrangers, ayant besoin de travailler sur leur lettre de motivation, leur CV, un rapport de stage, ou décrocher un premier emploi. Ce besoin s'exprime *in situ*, stimulé par l'opportunité de notre présence. Une question nous est souvent posée au début de nos entretiens : « Qu'est-ce que c'est qu'un écrivain public ? Qu'est-ce qu'on fait avec vous ? » C'est à la suite de nos explications que l'utilisateur réalise qu'il peut nous soumettre un texte rédigé par lui, demandant à être corrigé d'un point de vue orthographique, syntaxique ou analysé dans sa cohérence.

À la différence de ce que nous observons dans nos autres permanences, la plupart des usagers de la Bpi viennent avec leur propre ordinateur portable. Ils en extraient le document qu'ils veulent nous faire lire et sur lequel nous allons travailler avec eux. De ce fait nous n'utilisons que très peu l'ordinateur mis à notre disposition pour rédiger nous-mêmes. À la Bpi, notre activité en tant qu'écrivain public est le plus souvent une activité de conseil. Nous n'écrivons pas pour eux, nous partons d'un texte déjà construit qu'il nous faut soit rhabiller de pied en cap, soit modifier dans sa forme ou sa structure.

## Des demandes implicites et explicites

### Un accompagnement

Les personnes qui utilisent nos permanences ne demandent pas seulement une correction ortho-typo-syntaxique. Elles attendent aussi un accompagnement. Ainsi, elles font cette démarche pour obtenir *le CV* qui sera remarqué et posé sur le dessus de la pile par un recruteur, *la lettre* percutante qui entraînera la prise de rendez-vous pour un entretien, *le rapport* excellemment construit qui permettra de bonnes appréciations. Nous nous rendons souvent

compte que l'utilisateur a aussi besoin de prendre confiance en son potentiel pour oser l'écrire, oser affirmer ce qui fait de lui une personne unique. Voici un extrait particulièrement éloquent à cet égard :

*Un jeune homme veut des conseils et une relecture de sa lettre de motivation pour intégrer un master. Il est conscient que son texte est assez plat et passe-partout, mais il redoute de passer pour arrogant en se mettant en valeur. Il dit aussi avoir arrêté ses études et les avoir reprises au bout de trois ans et craint que cela ne lui nuise. En l'interrogeant, il apparaît qu'il peut faire de ces « faiblesses » des atouts. Car il n'a pas interrompu ses études. Il a obtenu un BTS, puis a passé un an à Londres, est revenu à Paris où il a travaillé dans le secteur informatique. Nous mettons en valeur ces expériences et la maturité qu'il y a gagnée. Sa lettre est réorganisée et personnalisée, reformulée et corrigée. Plus confiant, il compte se servir des arguments que nous lui avons donnés, lors de ses prochains entretiens.<sup>4</sup>*

Au cours de la demi-heure que nous passons avec eux, nous devons cerner le réel besoin auquel doit répondre le texte, interroger pour déterminer les points forts à intégrer, et relire avec l'utilisateur en commentant à voix haute les éléments de la correction ou de la refonte attendue. Notre travail doit respecter à la fois le texte soumis et l'utilisateur assis devant nous. Nous éclaircissons les textes, mais nous expliquons aussi ce que l'on modifie pour que les personnes apprennent en même temps et gagnent en autonomie. Ceci est notamment important pour les étudiants en demande d'amélioration de leur niveau de français, qu'il s'agisse de jeunes étrangers poursuivant leur cursus à Paris, ou de jeunes Français. Nous constatons que les étudiants étrangers n'ont pas d'interlocuteurs ou de référents pour travailler leur maîtrise de la langue. L'existence de cette permanence est d'autant plus importante pour eux. Cet extrait de compte rendu illustre cruellement ce manque :

*Un étudiant de 19 ans en BEP mécanique, très timide et introverti, m'expose ses difficultés de rédaction à l'école. Nous lisons ensemble les devoirs qu'il a à rendre pour le lendemain. Au fil de nos échanges, je comprends qu'il n'a pas fréquenté d'école primaire et qu'il n'accède pas au sens des textes qu'il lit, même à voix haute. Je constate qu'il a confiance dans ses professeurs, mais n'a jamais osé leur avouer ce qu'il vivait. Je lui explique qu'il est possible de l'aider et que des professionnels pourraient l'accompagner. Nous convenons*

---

4. Permanence du 12 février 2015.



*donc ensemble qu'il commence par s'adresser à l'équipe de son lycée, qui semble socialement et humainement active. Il reviendra probablement nous voir.*<sup>5</sup>

### Une réponse précise à des besoins

Certains usagers que nous recevons viennent à notre permanence sans trop savoir à quoi s'attendre, mais avec un besoin commun de perfection de leurs écrits ou des moyens pour y parvenir. Leur besoin s'exprime du fait de notre disponibilité dont ils perçoivent immédiatement l'intérêt. Cela est sans doute dû au cadre qui nous entoure. La Bpi offre une réponse à de multiples demandes même si celles-ci ne sont pas ressenties ou exprimées clairement. L'immensité de ce réservoir de savoirs utilisables et de possibles apprentissages rend l'utilisateur disponible pour la rencontre inattendue d'un enrichissement intellectuel. Notre permanence est sans doute ressentie pour beaucoup comme une opportunité à saisir, comme l'illustre l'extrait de compte rendu suivant :

*Cet étudiant en informatique, en recherche d'un stage professionnel, s'étonne de ne recevoir aucune réponse aux courriers qu'il envoie. Il demande que nous regardions ensemble ses CV et lettre de motivation. N'ayant pas prévu de venir à cette permanence, qu'il découvre, il n'a pas les documents sur lui. Nous les retrouvons sur sa boîte courriel et je les imprime sur place, car ils ont été créés sur PowerPoint. Je corrige quelques fautes d'orthographe et de typographie, certaines approximations de langage. Mais ses documents sont d'assez bonne qualité. Le seul défaut de sa lettre de motivation réside en son côté trop neutre. Je lui propose des pistes pour personnaliser ses prochains courriers, les dynamiser.*<sup>6</sup>

Quelle que soit leur demande, les personnes qui ont eu recours à nous repartent satisfaites et l'expriment avec une sincère reconnaissance. Voici un extrait de compte rendu qui donne à voir cet état d'esprit :

*Ce jeune homme d'une trentaine d'années me demande de corriger un projet en art qu'il doit déposer pour l'obtention d'une subvention. La première page doit le présenter lui, à la troisième personne du singulier. Nous œuvrons à transformer son texte, trop factuel, dans un style plus artistique et dynamique. Puis je corrige les pages suivantes,*

---

5. Permanence du 16 novembre 2017.

6. Permanence du 15 mars 2018.

*qui comportent quelques fautes d'orthographe. La dame qui prend la salle après moi me raconte que ce monsieur est allé spécialement ensuite au bureau 5/6 pour témoigner de sa grande satisfaction.*<sup>7</sup>

Le temps qui leur est accordé est court, mais les usagers sont très respectueux de cette règle. Ceux qui nous présentent davantage de documents à retravailler que nous n'avons le temps d'en corriger nous quittent avec, soit l'intention de mettre en application eux-mêmes les conseils de perfectionnement que nous venons de leur donner, soit de revenir à une autre permanence. Nous notons globalement une réelle tendance à l'autonomie et l'appropriation des conseils donnés au sein du public de la Bpi. Ce qui est rare dans les permanences classiques.

### Qui sont les usagers de cette permanence ?

Beaucoup d'étrangers sont attirés par le possible perfectionnement de leur français écrit. Nous avons un bel échantillon des habitants de la planète : Arméniens, Russes, Turcs, Coréens, Péruviens, Bangladais, Chinois, Italiens, Tunisiens, Algériens, Maliens, Vietnamiens, Ivoiriens, Roumains, Tibétains, Sénégalais, et même apatride... Autant d'hommes que de femmes, mais la tranche d'âge la plus représentée dans cette catégorie est constituée des moins de 35 ans.

La majorité de ces étrangers est composée d'étudiants ou de jeunes en recherche de travail suite à l'obtention ou la validation de leur diplôme. Les CV et lettres de motivation composent l'essentiel d'une demande fondée sur la recherche d'un perfectionnement de la langue écrite et sur celle des attendus en France pour présenter ou argumenter leur sujet. Derrière l'aspect très classique de ces demandes se cache parfois de l'originalité à laquelle nous nous adaptons, comme le montre l'extrait suivant :

*Une jeune diplômée en design d'intérieur, de nationalité italienne, souhaite obtenir des conseils sur ses CV et lettre de motivation. Elle désire travailler en France quelques années, mais sa maîtrise de notre langue reste fragile, et elle craint que cela ne la desserve. Pour compenser, elle a cherché à sortir du lot en créant un CV plié façon origami. Nous revoyons ensemble ses documents, directement sur un tirage papier. Je corrige quelques erreurs orthographiques, certains termes inappropriés. Nous travaillons à varier et rendre plus précis le vocabulaire utilisé. Enfin, je lui fais des remarques quant à*

---

7. Permanence du 15 mars 2015.

*la présentation choisie. Les pliures de l'origami rendent difficilement lisibles certaines lignes du CV. Nous cherchons ensemble plusieurs solutions, tout en conservant l'originalité de sa candidature.»<sup>8</sup>*

Bien souvent, nous constatons que le bagage intellectuel et universitaire de ces jeunes se trouve déprécié par une technicité d'écriture défaillante et nous sommes souvent frappées par l'humilité de leur requête. Ils parlent un français très fluide, mais expriment une sorte de gêne de ne pas maîtriser la langue rédigée. L'environnement bavard de notre époque ainsi que l'utilisation d'un Internet souvent truffé de fautes, ou de logiciels qui prennent la main sur le vocabulaire sans pouvoir analyser la pensée sous-jacente, entravent beaucoup leur recherche d'une amélioration d'écriture. Nous nous efforçons de dédramatiser et ne nous posons pas en examinateur. La confiance s'établit de façon naturelle, quel que soit l'interlocuteur qui nous fait face. Cet extrait de compte rendu constitue un bon exemple de ce type d'usagers :

*Cette étudiante en ressources humaines me demande des pistes pour améliorer son bilan professionnel. Le document fait 53 pages. Nous nous consacrons à la partie la plus importante. Le texte est parfois rédigé en langage parlé, les phrases sont trop longues, le lecteur se perd fréquemment en route. Nous retravaillons ensemble plusieurs paragraphes, notamment selon le principe : « une idée, une phrase ». Je lui explique les règles de ponctuation, et lui montre comment éviter les répétitions en utilisant un dictionnaire des synonymes. Nous travaillons sur son ordinateur.<sup>9</sup>*

Certains échanges peuvent s'épanouir au-delà de l'écrit de première nécessité si l'occasion se présente, c'est aussi l'avantage de ces permanences « à saisir » :

*Un jeune diplômé en management informatique, de nationalité marocaine, souhaite obtenir des conseils sur ses CV et lettre de motivation. Il commence un master en alternance courant octobre et doit trouver une entreprise pour y suivre sa formation. Je corrige quelques erreurs orthographiques, certains termes inappropriés et tournures maladroites. Nous travaillons à raccourcir ses phrases, si longues qu'elles ne laissent aucun répit à son lecteur. Nous veillons aussi à varier et rendre plus précis le vocabulaire utilisé. À 20 h : personne ne se présente sur ce créneau. Le jeune homme saisit l'occasion pour*

---

8. Permanence du 16 mars 2016.

9. Permanence du 15 mars 2018.

*me présenter des poèmes de sa composition, en langue française, fort bons d'ailleurs! Il me demande des conseils en écriture créative, des astuces pour lutter contre sa peur de la feuille blanche. J'en profite pour lui faire travailler le bon emploi des virgules et des points, de façon à ne plus écrire de phrases trop longues.<sup>10</sup>*

L'autre groupe très présent dans nos permanences est constitué essentiellement des plus de 60 ans. Les demandes formulées recouvrent souvent un problème pratique pour lequel notre permanence est considérée comme une aide opportune. Les démêlés avec les syndicats d'immeuble, les banques, compagnies d'assurances et autres organismes réclament de notre part autant de conseils pratiques que d'écriture proprement dite. Mais c'est surtout la dématérialisation des formalités qui leur pose de très gros problèmes. Ils se sentent rejetés dans leur rôle de citoyen face à des obligations administratives déshumanisées. Voici un exemple d'un tel accompagnement en permanence :

*Un monsieur retraité est en conflit avec le syndic bénévole de son immeuble. Il lui écrit pour la troisième fois en exposant ses griefs et sollicite notre avis sur ce dernier courrier. Il nous expose très longuement la situation et il faut le recadrer pour avoir le temps de traiter sa demande dans la demi-heure impartie. Sa lettre est parfaitement rédigée, mais pour la rendre plus efficace, il manque des points de loi auxquels se référer. Nous lui conseillons de s'adresser au service juridique de son assurance, au point d'accès au droit de sa mairie et à l'Anil. Nous lui donnons des pistes pour se montrer ferme sans aller jusqu'à la confrontation, que finalement il ne souhaite pas. Les questions que nous lui posons tout au long de l'entretien lui ouvrent des perspectives qu'il n'avait pas envisagées et il nous exprime sa satisfaction.<sup>11</sup>*

Nous avons le sentiment que notre intermédiation est devenue un rempart face à un envahissement informatique trop rapide et trop brutal qui tend à exclure les individus de leur rôle de citoyen. La phrase récurrente que nous entendons souvent à la fin de leur rendez-vous est «qu'est-ce qu'on ferait si on n'avait pas des gens comme vous pour nous aider?». Ce type d'usagers a aussi besoin d'une écoute particulière comme le montre cet extrait de compte rendu :

---

10. Permanence du 21 septembre 2017.

11. Permanence du 12 février 2015.

*Une dame intimidée souhaite me présenter la situation qui la préoccupe, mais refuse que j'écrive quoi que ce soit. Elle se sent harcelée par plusieurs de ses voisins et les soupçonne de s'introduire dans sa maison en son absence, malgré plusieurs changements de serrure. Elle me demande trois fois s'il serait possible de mettre tout cela par écrit, mais refuse que je m'exécute. Mon sentiment est qu'elle avait besoin d'appivoiser l'idée de formaliser son propos par écrit avant de passer à l'acte concret. L'une de nous la reverra probablement une prochaine fois.<sup>12</sup>*

Le début de l'entretien avec cette personne laissait penser qu'elle souffrait peut-être d'une sorte de délire de persécution. Il s'est avéré, au fil des explications qu'il fallait écouter avec beaucoup d'attention, qu'il n'en était rien et que son problème était réel. Lors d'un autre rendez-vous, nous avons pu en vérifier l'authenticité en lisant des courriers attestant du harcèlement qu'elle subit. Bien que vulnérables, ces personnes n'appartiennent pas à l'autre profil de nos usagers qu'on peut décrire comme socialement très fragile. Il s'agit là d'hommes et de femmes en marge de la société, parfois très perturbés, pour lesquelles le besoin en écriture passe bien après celui d'une écoute et d'un regard bienveillants. Ces personnes trouvent dans les permanences de la Bpi un espace où elles redeviennent des individus à part entière. L'étiquette SDF reste dans la rue. Elles déposent leur énorme barda et toute la symbolique qui y est associée dans un coin. Elles nous exposent leur besoin, discutent littérature et rhétorique comme n'importe quel usager. Ce sont des habitués de la Bpi, qui est une maison chaleureuse où ils se connectent au monde. Le compte rendu suivant évoque ces situations de grandes difficultés matérielles :

*Une dame d'une soixantaine d'années se présente avec un peu de retard pour se faire aider dans sa recherche d'emploi. En rupture sociale, celle-ci vit à l'hôtel, a perdu tous ses documents administratifs, et ne travaille plus depuis plusieurs dizaines d'années. Elle souhaite pourtant ardemment retrouver une existence « normale ». Il faut l'aider à se souvenir des diplômes qu'elle a obtenus, et des quelques emplois qu'elle a occupés. Le temps passant, nous réussissons à élaborer ensemble un embryon de CV. Ce travail difficile lui permet de renouer avec son passé et de se réapproprier une existence qu'elle avait oubliée. J'imprime ce début de CV, que la dame doit continuer à remplir à chaque fois qu'elle se souviendra d'un élément*

---

12. Permanence du 21 septembre 2017.

*supplémentaire. Le CV est sauvegardé sur la clef USB de la permanence. Il conviendra de continuer à le développer lors de sa prochaine venue.*

Cette dame parvient à obtenir un second créneau le même jour :

*La dame de 14h30 revient me voir. Peu de personnes se sont inscrites aujourd'hui, je peux lui consacrer deux créneaux horaires. Nous travaillons cette fois-ci à une lettre de motivation. Comme elle n'a pas de numéro de téléphone, je lui crée une adresse mail que nous ajoutons dans son CV (le mot de passe est sa date de naissance), et l'invite à s'inscrire prochainement à un atelier d'initiation à Internet. Elle repart avec la lettre imprimée, que je lui envoie aussi sur sa nouvelle adresse mail.<sup>13</sup>*

Et puis il y a les écrivains ! Ceux-là viennent à notre rencontre pour nous soumettre un récit, des poèmes, des légendes de photos, des monographies... Dans l'annonce faite au micro de la présence d'un écrivain public, c'est le substantif à la résonance littéraire qui les interpelle. La venue à ces permanences d'écrivains en herbe, ou même confirmés, a été une grande surprise pour nous. Dans notre activité, ces personnes font appel à nous en prenant rendez-vous personnellement et nous consultent dans notre cabinet ou à leur domicile. Nous ne les voyons habituellement pas dans les permanences. Ces auteurs expriment le besoin d'un avis et de conseils et nous sommes toujours très émues de découvrir tous les trésors qu'ils nous confient. Il y a une réelle gourmandise qui s'exprime dans leur envie d'écrire. Ils sont de tous les âges, autant d'hommes que de femmes et appartenant à toutes les catégories socio-professionnelles. L'une d'entre nous a même découvert lors d'une discussion qu'un des vigiles de la Bpi avait un début de roman à lui soumettre... Voici un exemple de rencontre :

*Un homme arrive avec une vingtaine de feuillets imprimés. Il s'agit du premier jet d'un roman à venir. Nous restons ensemble 45 minutes. Le texte a été saisi sous la dictée par une amie de ce monsieur. Nous faisons ensemble une correction ortho-typographique. Je lui propose aussi quelques pistes de perfectionnement et développement du texte, et mets en valeur les points forts de son écriture, à déployer.*

---

13. Permanence du 22 janvier 2015.

*Enfin, nous cherchons ensemble des solutions pour qu'il puisse dicter son texte à un logiciel de reconnaissance vocale.<sup>14</sup>*

Le point commun à tous ces usagers de la Bpi est de se sentir en sécurité, quelle que soit la nature du problème qu'ils nous soumettent. Cette absolue confiance est très émouvante pour nous. Elle est caractéristique du public de la Bpi. Nous rencontrons nombre de détresses en d'autres lieux, et notamment le sentiment de ne pas être considéré, accompagné, ceci entraînant parfois de la défiance ou/et de l'agressivité. Ce n'est pas le cas à la Bpi. Les usagers sont des personnes qui savent où trouver de l'aide en cas de besoin. Il y a une réelle gratitude qui s'exprime envers la bibliothèque. Nous recevons beaucoup de remerciements à la fin de nos permanences et très souvent les personnes rajoutent un «et merci à la Bpi!» révélateur de leur lien puissant avec un lieu protecteur et respectueux. Nous avons aussi au fil des années certains habitués des permanences de la Bpi, qui reviennent régulièrement, mais pas à chaque fois. Il ne s'agit pas de personnes qui cherchent des prétextes pour créer un lien social. Elles savent simplement que cette permanence existe et se la sont appropriée. Ceci est rarement constaté en d'autres lieux de permanences, et nous offre la chance de connaître le résultat de notre travail, puisqu'ils peuvent ainsi nous donner des nouvelles.

## COMPTES RENDUS DE PERMANENCES

Après chacune de nos permanences, nous rédigeons des comptes rendus des cas que nous avons eus à traiter. En voici quelques-uns restitués dans leur intégralité pour donner un aperçu de la diversité des rencontres lors de chacune de nos interventions à la Bpi.

### **Jeudi 25 septembre 2014 • Permanence 19 h 30 – 22 h**

- Un étudiant russe d'une vingtaine d'années souhaite postuler à un poste de réceptionniste dans un hôtel à Chamonix pour la saison de ski. Il nous demande de perfectionner sa lettre de motivation. Nous le faisons avec lui directement sur l'ordinateur. Il repart avec la lettre corrigée sur sa clef USB.
- Un jeune infirmier a commencé la rédaction d'un livre-témoignage sur le burn-out. Il souhaite y intégrer son mémoire de fin d'études pour apporter un volet technique au texte. Il a besoin de conseils sur la méthode à suivre pour concilier émotions et connaissance dans l'écriture. Nous

---

14. Permanence du 16 mars 2016.

lui avons donné certaines pistes. Il doit revenir d'ici quelques mois avec certains extraits aboutis.

- Un jeune homme prometteur qui vient de terminer l'écriture de son premier roman souhaite l'adresser à des éditeurs. Il veut que nous l'aidions à rédiger la lettre d'accompagnement venant présenter son texte. Il se sent démuni et ne trouve pas les mots, alors que l'écriture lui est habituellement aisée et fluide. Nous cherchons avec lui ce qui fait la sève de son roman et rédigeons le courrier ensemble sur place. Il repart avec, sur sa clef USB. Nous l'informons aussi de la nécessité de protéger la paternité de son livre et des divers moyens existants.
- Un professionnel d'environ 50 ans rencontre des difficultés avec son fournisseur de téléphonie qui lui facture des services qu'il n'a pas demandés. Il souhaite résoudre ce problème au plus vite, car la situation le stresse, lui faisant perdre temps et énergie. Nous étudions ensemble les précédents échanges de lettres. Il nous montre le projet de nouveau courrier qu'il a préparé à la main. Nous rédigeons ensemble sous Word un courrier de mise en demeure que nous imprimons et lui remettons en deux exemplaires.
- Un étudiant qui cherche une entreprise pour une formation en alternance, souhaite perfectionner avec nous la lettre de motivation qu'il adresse en accompagnement de son CV. Il est accompagné d'un ami. Nous corrigeons ensemble l'un de ses précédents courriers. L'exercice ressemble plus à un débat et à un échange de points de vue tant les deux jeunes font preuve de maturité et d'intelligence. Le courrier est néanmoins bien amélioré. Le jeune homme repart avec, modifié directement sur son ordinateur.

### Jeudi 3 avril 2014 • Permanence 14 h 30 – 17 h

- Un jeune homme, Monsieur D., préparant le diplôme d'expertise-comptable, s'exprimant parfaitement à l'oral, mais conscient de ses difficultés à l'écrit, souhaitait des conseils pour améliorer son orthographe et sa syntaxe. N'ayant pas de référence sur son niveau (il est venu les mains vides!), je lui ai demandé de rédiger une courte lettre, que je lui ai corrigée en lui expliquant quelques règles. Je lui ai donné ensuite quelques pistes pour progresser...
- Un second jeune homme, Monsieur A., muni de son ordinateur, ne parvenait pas à remplir en ligne un formulaire de création d'entreprise (sur le site d'une banque): je l'ai donc aidé à clarifier et décrire son projet, à la fois original et flou, et nous avons finalisé ensemble l'inscription sur ledit site.



- Un sympathique écrivain en herbe, Monsieur T., venu avec sa prose : quelques débuts de « nouvelles » (il veut en faire un recueil) sur divers papiers éparés et un vieux cahier. Il s'est d'abord fait confirmer que sa demande entrait bien dans le cadre de la mission d'un écrivain public puis, timidement, m'a exposé son projet quelque peu farfelu (car légèrement teinté de vodka)! J'ai lu puis dactylographié ses ébauches de productions, assez originales je dois dire, très visuelles, voire surréalistes, dont le lapin et la pintade (hélas, je suis restée sur ma faim, comme le lapin observateur, la pintade n'était pas prête... sans doute pour une autre permanence!).
- Enfin Madame W., en colère contre une assistante maternelle qui vit au-dessus de chez elle et qui lui « empoisonne la vie » : excédée, la jeune femme avait préparé une longue lettre adressée à la directrice de la PMI pour dénoncer les agissements de l'assistante maternelle. Je l'ai aidée à restructurer quelque peu sa missive, à reformuler certains passages et, à sa demande, j'ai transféré sur sa clef USB la lettre finalisée.

### Jeudi 12 mars 2015 • Permanence 14 h 30 – 17 h

- Une jeune diplômée des Beaux-Arts se présente pour perfectionner son CV et sa lettre de motivation. Elle ne comprend pas pourquoi elle n'obtient jamais de réponse à ses courriers. Elle souhaite travailler chez des marchands d'art, notamment aux enchères. Les documents sont déjà imprimés. Nous corrigeons ensemble son CV à la main. Je lui conseille de ne pas laisser d'années vides. Comme elle craint que certaines expériences la desservent, je lui propose des formulations valorisantes. Puis nous élaborons ensemble une lettre de motivation que je copie sur sa clef USB.
- Un monsieur souhaite un courrier accompagnant son recours à la loi Dalo, aux fins d'obtention d'un logement social. Je lui imprime le document, puis rédige un second courrier pour la Préfecture. Il me quitte plein d'espoir.
- Une étudiante en stage dans une ambassade envisage de développer son futur rapport de stage en livre qu'elle proposerait ensuite à l'édition. Elle a besoin de pistes pour débloquer son écriture. Je lui donne des conseils qui, immédiatement, éclairent ses doutes; et lui conseille la lecture d'un livre en développement personnel adapté à son profil. Elle repart pleine de volonté.
- Un jeune diplômé en électronique souhaite que je perfectionne son CV et sa lettre de motivation. Nous travaillons directement sur son ordinateur. Je lui signale certaines approximations de langage. Nous discutons

des moyens susceptibles d'améliorer son niveau de français. Puis je lui explique la structure d'une lettre de motivation. Il repart avec les deux documents revus et corrigés. Il repart plus sûr de lui.

- Un étudiant en communication souhaite que nous corrigions ensemble un devoir qu'il doit rendre. Nous travaillons les cinq pages ensemble sur son ordinateur. Je corrige un certain nombre de fautes et répétitions. Il repart ravi.

### Jeudi 3 novembre 2016 • Permanence 14 h 30 – 17 h

- La première personne qui s'est présentée fut une jeune Allemande déjà venue à la précédente permanence. Marie-Agnès avait fait une description parfaite de ce torrent d'énergie et j'ai pu constater que les remarques et conseils avaient considérablement porté leurs fruits puisqu'elle m'a présenté les documents sous leurs différentes formes, avant et après reprise des textes. Le poste de responsable d'un rayon alimentation d'un grand magasin français pour lequel elle souhaite poser sa candidature correspond peu à ses compétences ainsi que l'avait souligné Marie Agnès, mais le fait qu'il soit basé à Berlin justifie à ses yeux son entêtement à persévérer. Nous avons donc analysé à nouveau CV et lettre de motivation. Malgré des efforts évidents de sa part, il était nécessaire de modifier la présentation des documents. Nous avons également envisagé la mise en lumière de toutes les qualités et expériences aptes à retenir l'attention du recruteur et fait ressortir son stage dans l'hôtellerie autant que sa maîtrise de différentes langues. Nous avons beaucoup travaillé sur le paragraphe destiné à éveiller l'intérêt de son lecteur sur sa forte personnalité. Cette jeune femme est tellement ravie de ces échanges qu'il se pourrait qu'on la retrouve dans le prochain compte rendu de permanence...
- La personne suivante était une dame âgée qui a souhaité que je rédige pour elle une lettre destinée à bien expliquer sa décision pour effectuer un retrait de liquidités de son compte d'assurance vie. Elle était venue accompagnée d'un monsieur qui l'avait convaincue de nous confier cette tâche administrative.
- Ce monsieur fut le troisième visiteur. Il s'est présenté comme la victime de l'inertie (ou de la malhonnêteté?) du syndic qui gère son immeuble. J'ai examiné l'ensemble des courriers qu'il m'a montrés. Nous avons rédigé une nouvelle demande de réclamation des documents qui lui sont nécessaires pour ses démarches avec le Fisc et je lui ai conseillé de faire intervenir un juge en vue d'une injonction de faire si notre lettre ne suffisait pas pour qu'il obtienne satisfaction.

- Ces deux personnes sont reparties en promettant de revenir nous consulter...
- La personne suivante s'est présentée en tant qu'historien de village. Il m'a soumis sa plaquette dans laquelle il évoque le souvenir des morts pour la patrie figurant sur le monument de son village. Le document certes très complet aurait mérité d'être mis en page de façon plus aérée. Ce monsieur était venu davantage pour recevoir des éloges que des critiques. Je me suis contenté de définir avec lui le lectorat visé et de lui expliquer que peut-être un public plus jeune serait désireux de parcourir son document retraçant une partie de la mémoire locale et qu'alors, il lui faudrait imaginer une autre présentation de sa plaquette. Il a été fort attentif à cette idée et m'a assuré qu'il reviendrait nous voir. (Il va falloir mettre au point des cartes de fidélité...)
- La dernière personne était une jeune Italienne diplômée d'histoire de l'art. Une femme brillante, désireuse de concevoir des lettres de candidature spontanée pour trouver un poste dans un musée ou une galerie d'art. Nous avons travaillé ensemble sur un schéma et avons rédigé des paragraphes pouvant s'adapter à toutes circonstances en puisant dans son curriculum vitae et en mettant en valeur les aspects de sa personnalité et les aspirations qu'elle m'a révélées.

### Jeudi 7 juin 2018 • Permanence 19 h 15 – 21 h 45

- La personne qui se présente arrive avec de lourdes sacoches emplies de papiers. À peine assise, elle entreprend de me raconter son histoire et, malgré mes multiples essais pour comprendre le but de sa requête dans cette permanence, elle continue son monologue. Très vite, il apparaît, hélas, que cette dame est infiniment perturbée ! Entre conspiration franc-maçonnique, poursuites par la pègre marseillaise, complot familial, la pauvre femme se sent persécutée par beaucoup d'ennemis parmi lesquels tant de noms célèbres sont cités qu'ils témoignent davantage de son égarement que d'une réalité dans laquelle je pourrais l'aider. La demi-heure de son rendez-vous étant quasiment terminée, pour calmer sa nervosité, je lui propose de rédiger un écrit très rapide apte à répondre à une de ses urgences et nous convenons que je rédige un mail destiné à être envoyé à un certain nombre de destinataires tels qu'Éric Woerth, François Baroin, Eva Joly, Valéry Giscard d'Estaing...
- La jeune fille qui arrive est une étudiante colombienne licenciée en génie industriel postulant pour un master en sciences et génie de l'environnement. Sa lettre de motivation et son CV, qu'elle me demande de corriger, sont aussi riches que son parcours. C'est ce foisonnement

d'informations qu'il nous a fallu mettre en ordre et travailler pour faire ressortir l'essentiel afin de rendre le tout percutant. Nous n'avons pas pu terminer en une demi-heure, mais je lui ai proposé de s'enquérir d'une place possible pour elle dans les tranches horaires suivantes.

- La jeune femme qui prend place est d'origine marocaine. Ingénieure spécialisée en génie mécanique, elle a rédigé un CV qu'elle souhaite me soumettre. Nous travaillons sur la mise en forme et la mise en valeur d'une expérience riche et diversifiée. Elle me fait part de ses doutes quant à la perception que pourraient avoir les recruteurs sur le fait qu'elle est une femme et d'origine maghrébine. Je lui conseille de rédiger sa lettre de motivation en mettant en avant ces particularités et en les présentant comme autant d'atouts pour ses futurs employeurs. Nous écrivons un certain nombre d'accroches pour la rédaction de cette lettre. La confiance avec laquelle elle repart fait plaisir à voir...
- En face de moi s'assoit une dame très nerveuse. Mexicaine, elle est arrivée en France voici un an et essaie de décrocher un travail en tant qu'assistante architecte ou à son propre compte. Elle me montre son CV et une lettre rédigée pour postuler à diverses offres. Je suis très surprise du fouillis de la présentation des documents, de la difficulté pour comprendre son parcours et de la timidité de sa présentation. Au fil de la discussion, je comprends que son âge (48 ans) lui pose un réel problème et la persuade qu'elle n'a aucune chance. J'apprends surtout qu'elle est diplômée d'architecture spécialisée dans le développement durable. Nous reprenons tout son CV et il en ressort tous les atouts que cette femme peut apporter à un cabinet. Elle me montre aussi son site. Nous n'avons plus le temps de travailler dessus, mais elle a compris la façon dont elle allait réorganiser la page d'accueil. J'ai eu droit à des grands mercis en espagnol!!!
- La jeune étudiante colombienne du début de la permanence a pu profiter de ce créneau resté libre. Nous finissons le travail autour de ses documents et profitons du temps qu'il nous reste pour aborder des points de grammaire française qu'elle dit ne pas comprendre

## Jeudi 6 décembre 2018 • Permanence 19 h 15 – 21 h 45

- Un homme se présente, inquiet d'avoir à faire un choix. Il aimerait saisir l'opportunité de cette permanence, mais a aussi un rendez-vous dans Paris avant 20 h. J'engage la conversation. Il s'agit de rédiger un courrier de doléances au directeur de son agence bancaire. Nous retrouvons ensemble, dans un dossier qu'il a sur lui, les références dont j'ai besoin. Le courrier est rédigé, imprimé. Le monsieur repart soulagé, ayant tout

à fait oublié son rendez-vous initial. (NB: J'ai pu très confortablement accueillir ce monsieur qui se déplace en fauteuil roulant.)

- Cette étudiante étrangère doit rédiger un rapport de stage dans le cadre d'une formation en expertise-comptable. Elle a une ébauche de plan et quelques paragraphes rédigés. Son français est laborieux et imprécis, et l'on repère vite les passages simplement recopiés d'un auteur francophone. Directement sur son ordinateur, nous parcourons et perfectionnons le plan, puis prenons le temps de travailler les tournures de phrases.
- Un professeur de sciences économiques d'une trentaine d'années veut se reconverter dans la protection des données personnelles. Il doit rédiger une lettre de motivation pour une grande école. L'homme est très réservé et pourtant passionnant quand il ose parler. Je mets en lumière ce point avec délicatesse. Malgré ma douceur, je sens qu'il est ébranlé. Nous entamons une conversation sur sa démarche, ses potentiels et ses atouts, ainsi que sur le ton à donner à cette fameuse lettre, le but étant évidemment de sortir du lot. Peu à peu, il prend confiance, griffonne de nombreuses notes, et repart plus sûr de lui.
- Un dynamique trentenaire surdiplômé souhaite perfectionner ses CV et lettre de motivation. Je découvre un « touche-à-tout » talentueux, qui n'a jamais eu la chance de se voir proposer un contrat à durée indéterminée. Nous travaillons à personnaliser ses documents de façon à cibler le secteur des commerces bio, qu'il voudrait privilégier. Une discussion s'ouvre sur l'opportunité de mettre une photo ou non dans le CV comme la loi l'autorise. Je vois bien qu'il craint que sa couleur de peau ne le pénalise. Je ne peux que lui donner mon avis, forcément très subjectif. Il respire la sympathie et l'intelligence, et cela transparaît sur la photo qu'il utilise. Je lui conseille de la laisser.

### Jeudi 19 septembre 2019 • Permanence 14 h 30 – 17 h

- Un monsieur d'origine africaine, âgé d'une quarantaine d'années, se présente. Il souhaite que je saisisse sous Word une prière à l'intention de sa communauté et de son Dieu. Pour lui, matérialiser ainsi ses demandes et promesses est très important. Je m'exécute, en précisant avec lui quelques tournures de phrases. La prière est imprimée en double exemplaire.
- Une septuagénaire parlant très mal le français me demande de rédiger un courrier à l'intention d'un chirurgien qui doit prochainement l'opérer d'une cataracte. Le ton employé, et les propos proférés par ce médecin ont créé chez cette dame une impression de mépris de sa personne. Elle

souhaite donc un nouvel entretien pour clarifier les choix techniques du chirurgical. La lettre est imprimée en double exemplaire.

- Un monsieur malentendant et handicapé mental se présente avec plusieurs feuillets manuscrits. Il s'agit de petits textes qu'il veut présenter dans un concours d'écriture. Sa demande porte sur une transcription manuscrite de ses écrits. Je m'exécute de mon mieux, respectant ses choix littéraires. Je me permets seulement d'intervenir quand les mots choisis n'existent pas. Nous trouvons alors ensemble le mot juste. Je n'ai pas le temps de recopier la totalité des documents, mais cet usager repart satisfait.
- Une dame d'une trentaine d'années, inquiète et légèrement méfiante, se présente. Elle se dit harcelée par certains de ses voisins d'immeuble. Elle me demande de rédiger un courrier au bailleur social qui gère son logement afin qu'on lui attribue un appartement dans un autre quartier. Le courrier est écrit et imprimé en double exemplaire. Puis je rédige un courrier à l'intention de Pôle emploi, les informant qu'elle accepte la formation professionnelle qui lui est proposée. Cette dame vérifie que j'efface bien les courriers du disque dur de l'ordinateur avant de me quitter.

Nous avons mis en avant la particularité des usagers de la Bpi qui souhaitent un véritable accompagnement et ont la volonté de s'approprier nos conseils pour devenir autonomes. Malheureusement cela est souvent insuffisant pour les étudiants étrangers qui auraient besoin de plus de pratique interactive pour ancrer leurs acquis en permanence. Et cela est douloureux pour les personnes qui, pour diverses raisons, ont une relation compliquée à l'écriture. Rappelons l'exemple de cette dame qui souffrait profondément de sa dyslexie malgré une carrière professionnelle brillante<sup>15</sup>.

Nous sommes convaincues que ces deux publics, dys et étudiants étrangers, auraient besoin d'un accompagnement plus interactif, plus ludique, pour une bonne appropriation de la langue française. Les ateliers d'écriture proposés depuis 2016 permettent de répondre à ce besoin (voir encadré 3).

---

15. Permanence du 19 septembre 2019.

### Encadré 3. Les rendez-vous de l'écriture

En 2016, la Bpi a souhaité participer au concours annuel de la Semaine de l'écriture à laquelle coopère Mots sur mesure. Ce concours vise à promouvoir l'écriture manuscrite au moyen de la rédaction de textes au verso de cartes postales éditées pour l'occasion à partir d'un thème renouvelé chaque année. Pour y associer les usagers de la Bpi, nous avons créé un partenariat avec la Bpi que nous avons appelé Les rendez-vous de l'écriture. C'est dans ce contexte que nous avons commencé à animer au long de l'année des ateliers d'écriture.

#### Principe et organisation des Rendez-vous de l'écriture

Il s'agit de mettre à la disposition des usagers une séance mensuelle animée par un écrivain de Mots sur mesure pour faire découvrir les ateliers d'écriture. Ce qui est habituellement proposé aux participants dans ce cadre s'inscrit dans un projet sur une durée plus ou moins longue. À la Bpi, les personnes inscrites le sont pour deux heures qui leur permettent de s'initier au fonctionnement d'un atelier d'écriture. Nous concevons donc nos séances comme tout à fait nouvelles à chaque fois, sans progression sur l'année, et toujours adaptées à de nouveaux venus. Mais nous avons aussi une bonne poignée de fidèles qui ne ratent presque aucun atelier.

Les participants aux ateliers peuvent s'inscrire sur le site Web de la Bpi ou bien sur place au bureau d'accueil de la bibliothèque. Nous prenons en général dix personnes, douze quand la séance prévue s'y prête. Les ateliers sont pleins à chaque fois et des personnes figurent souvent sur la liste d'attente dans l'espoir d'un désistement. Parmi les participants se trouvent beaucoup de femmes, mais aussi quelques hommes, tendance que nous retrouvons généralement dans tout type d'atelier d'écriture créative. La palette des âges des participants s'étale de 20 à 70 ans. Nous rencontrons dans ces ateliers un public composé des 30/40 ans que nous voyons peu dans nos permanences d'écrivains publics. Presque tous sont francophones, mais certains participants de langue étrangère osent se confronter à la difficulté de l'exercice.

Les catégories socioprofessionnelles sont elles aussi très variées : de la personne en demande d'emploi au cadre en entreprise, en passant par les étudiants et les retraités, nous accueillons un public diversifié pour lequel nous concevons des exercices à la portée de tous. Ces usagers ne sont pas nécessairement des littéraires, certains nous ont même avoué lire très peu. Ils viennent chercher la joie d'écrire et c'est autour du partage que se créent des liens qui n'auraient peut-être pas pu être possibles ailleurs. Cette possibilité d'inclusion autour de l'écriture est spécifique à la Bpi. Il nous semble que ce public perd ses habits de reconnaissance sociale en pénétrant dans les lieux. Nos participants sont issus de différents milieux, leurs écrits ne sont pas toujours d'une grande qualité, mais les textes produits ricochent dans le cœur de chacun grâce à une mise en confiance de leur plume.

Les textes peuvent être de qualités différentes, mais le plaisir d'écrire est palpable. Ce qui est intéressant, c'est la dynamique qui s'opère et en une seule séance, on



voit l'écriture de chacun se libérer. Nous-mêmes, les animatrices, sommes souvent bouleversées par des écrits. Ces moments de partage provoquent une union dans le groupe qui se manifeste à la fin des séances par les difficultés qu'ils ont à se séparer. Il est très fréquent que les participants demeurent dans le couloir pour continuer à échanger.

### **Productions des ateliers : ce qu'elles nous disent de la Bpi**

Nous avons découvert une particularité au cours d'un atelier qui portait sur une déambulation silencieuse au sein de la Bpi. Les participants devaient cheminer dans les espaces de la bibliothèque et « cueillir » des scènes de vie, des portraits, des impressions. Les écrits qui en ont résulté mettaient en valeur la relation qui existe entre eux et la Bpi, leur attachement au lieu, s'approchant même d'une forme d'appropriation. Ils évoquaient « leur » Bpi. Le thème de l'exercice s'est transformé en « la Bpi et moi ». Cet attachement s'est également exprimé au travers de l'écriture d'un portrait chinois dont le thème était : Si la Bpi était une femme... La lecture des textes que nous ont offerts les participants nous a confortées dans ce que nous avons perçu du lien extrêmement sensible entre ce lieu et ses usagers<sup>1</sup>.

« Si la Bpi était une femme, ce serait l'une de mes amies préférées, au doux nom de Berthe-Paule IMOGÈNE. Elle serait métissée de multiples ascendances, et aurait hérité d'une joie de vivre infaillible. Toujours accueillante envers mes récits, elle me fournirait les réponses à mes interrogations grâce à son érudition et à sa bienveillance. Patiente et compréhensive, elle m'attendrait tout sourire, m'apercevant au loin marcher au pas de course pour profiter de précieux moments d'échange sans perdre une minute. Au moment de nous séparer, j'embrasserais ses joues soyeuses et humerais ce parfum délicat de papier ancien qui ne la quittait pas, et je lancerais un joyeux "à la revoyure ma très chère!". » Dorothee M.

« Si la Bpi était une femme, elle apporterait plein de bonheurs. Elle ferait sortir par sa douce voix des mots qui consolent et elle les peindrait en couleurs. » Manuela N.

« Si la Bpi était une femme, elle porterait des pantalons "pattes d'eph" et des chemises à fleurs. Elle serait grande et mince, les cheveux coupés à la Stone et Charden. Son parfum favori serait le patchouli et elle porterait des bracelets indiens aux poignets. Elle serait étudiante en psycho ou en ethnologie à la Sorbonne, lirait Boris Vian, Françoise Sagan et Claude Levi-Strauss, écouterait de la musique yéyé et traverserait Paname sur la mobylette pétaradante. Elle aimerait fumer un petit joint le samedi soir dans les surprises-parties avec les copains, traîner le mercredi après-midi dans les cafés du Quartier latin pour refaire le monde. Ses parents auraient voté pour Pompidou et auraient détesté Beaubourg. Pas elle. Elle se sentait bien abritée derrière ces tuyaux de couleurs, au cœur de Paris. » Isabelle G.

« Si la Bpi était une femme, elle serait imposante et colorée. Une femme des années 60-70, futuriste, rêveuse, rebelle, créative, mais surtout insolente offrant à ses admirateurs et détracteurs le choix des perspectives de l'aborder... ou pas ! » Ines S.

---

1. Tous ces textes ont reçu l'autorisation de leur auteure pour être publiés dans ce document.



Les productions des participants aux ateliers d'écriture restent leur propriété; ce respect du secret de leur fabrication est une garantie que nous leur offrons et qui contribue sans doute à ce qu'écriture publique et écriture pudique coexistent. L'intimité partagée dans l'espace des séances – chacun peut lire, réagir, commenter – reste circonscrite au temps qui nous réunit. La fugacité de ces échanges devient de façon inattendue un ressort de dévoilement puissant. L'intimité est partagée intensément puis s'en retourne au sein de chacun.

## ANNEXE 4. LA CHARTE DU GREC

La charte du GREC (Groupement des Écrivains-Conseils) est la profession de foi de l'Écrivain-Conseil®. Elle traduit son engagement déontologique. Fondement éthique de leur pratique, elle engage tous les membres du groupement.

### Exercice de l'écriture

L'Écrivain-Conseil® est un professionnel de l'écriture pour autrui, il assure des prestations en rapport direct ou indirect avec l'écriture.

Il possède de solides compétences en écriture qu'il met au service de ses clients. Il sait produire un écrit de qualité, utilisant un vocabulaire et un style adapté à la commande, rigoureusement respectueux des règles grammaticales et typographiques.

Il s'engage au respect de la langue.

Il s'engage dans un processus continu d'amélioration de la qualité de ses prestations.

### Rapport au client

L'Écrivain-Conseil® s'engage à mettre à la disposition de sa clientèle des compétences et moyens adéquats aux travaux confiés; à défaut, il oriente ses clients vers un professionnel à même de répondre à sa demande.

Il exerce sa mission dans une attitude de non-jugement et de respect de la personne. Il s'oblige à une attitude bienveillante et s'interdit tout propos méprisant ou dénigrant envers les personnes susceptibles de faire appel aux services d'un Écrivain-Conseil® du fait de leurs difficultés, entre autres, avec la pratique de l'écriture.

Il s'astreint à la confidentialité sur toutes les informations qui lui sont confiées par ses clients. Il observe une attitude de réserve pour éviter tout risque de reconnaissance des personnes lorsqu'il est amené à évoquer des cas pratiques dans le cadre d'une communication sur l'exercice de son métier. Il

peut toutefois communiquer sur une prestation pour un client identifiable si celui-ci lui en a donné l'autorisation écrite.

Il applique les tarifs qu'il a mentionnés sur son site Internet et sur ses outils promotionnels, ou qu'il a affichés dans son cabinet.

## Obligations légales

L'Écrivain-Conseil® s'oblige à déclarer son activité.

Il souscrit les contrats d'assurance responsabilité civile adaptés à son statut et nécessaires à son activité.

S'il gère des bases de données, il s'inscrit auprès de la CNIL (Commission nationale de l'informatique et des libertés). Il respecte le RGPD (Règlement général sur la protection des données).

Il respecte les domaines protégés des autres professions.

Sur son site Internet et dans son cabinet, il affiche, outre ses tarifs : l'interdiction qui lui est faite par la loi de dispenser du conseil notarial, comptable ou juridique ; les coordonnées de l'Ordre des notaires, de l'Ordre des experts-comptables et du Barreau géographiquement compétents.

Il respecte l'interdiction de diffuser des propos révisionnistes, portant atteinte à la vie privée, négationnistes, discriminatoires, insultants ou calomnieux, ou portant atteinte à la dignité humaine et aux droits de l'homme ; ainsi que l'interdiction de traiter des données, informations ou documents dont la gestion le conduirait à ne pouvoir respecter la législation et la réglementation en vigueur.

## Clause de conscience

L'Écrivain-Conseil® a le droit de faire jouer la présente clause de conscience pour refuser ou ne pas poursuivre toutes prestations et travaux contraires à la loi ou qui le conduiraient à ne pouvoir respecter l'un ou l'autre des principes du présent code déontologique ou qui heurterait ses propres valeurs.

## Obligations confraternelles

Les Écrivains-Conseils® sont solidaires entre eux. Ils entretiennent des liens confraternels et se doivent mutuellement assistance morale et conseils.

Ils s'engagent au respect, à la tolérance et au non-jugement avec le libre droit de s'exprimer, dans l'absence de hiérarchie entre les membres. Ils doivent faire preuve de bienveillance : porter attention à l'autre, être dans l'humilité.

Ils participent activement au réseau interne de compétences du GREC.

La concurrence entre confrères ne doit se fonder que sur la compétence et les services offerts aux clients.

Sont considérés notamment comme des actes de concurrence déloyale prohibés : toute tentative d'appropriation ou de détournement de clientèle par la pratique de sous-évaluation trompeuse des opérations projetées et des prestations à fournir ; toute démarche ou entreprise de dénigrement tendant à supplanter un confrère dans une mission qui lui a été confiée.



# LISTE DES ILLUSTRATIONS

**Tableau 1.** Critères opposant de manière simplifiée activités culturelles et activités studieuses. .... 33

**Tableau 2.** Activités à la BnF en fonction du lien aux ressources. .... 43

**Encadré 1.** Vingt ans d'enquêtes qualitatives : entretiens qualitatifs et *focus groups*, par *Françoise Gaudet* ..... 59

**Encadré 2.** Profils des personnes interviewées installées aux postes Bpi Internet (enquête printemps 2016) ..... 88

**Naviguer sur le Web à la Bpi • Figures 1 et 2.** ..... 97

**Figure 3.** ..... 100

**Figure 4.** ..... 101

**Figure 5.** ..... 102

**Figure 6.** ..... 104

**Figure 7.** ..... 107

**Figure 8.** ..... 108

**Figure 9.** ..... 110

**Figure 10.** ..... 111-112

**Photo 1.** Présentation du Cinématon ..... 141

**Photo 2.** Décor du Cinématon. .... 143

**Photo 3.** Installation du Cinématon ..... 144

**Photos 4 et 5.** Quelques « cinématés ». .... 158-159

**Encadré 3.** Les rendez-vous de l'écriture. .... 189



## LISTE DES AUTEUR.ES

### COORDINATEUR AVEC MURIEL AMAR ET AUTEUR

#### **Christophe Evans**

Responsable du service Études et recherche  
de la Bpi

### PRÉFACIÈRE

#### **Martine Poulain**

Conservatrice générale des bibliothèques  
honoraire, sociologue et historienne,  
chercheuse au centre Gabriel Naudé  
(Villeurbanne)

### AUTEUR.ES

#### **Muriel Amar**

Maîtresse de conférences au pôle Métiers du  
livre de l'Université Paris Nanterre

#### **Irène Bastard**

Cheffe de projet Publics et usages à la BnF  
– Délégation à la stratégie et à la recherche

#### **Line Cognat-Bertrand**

Écrivain-Conseil, membre du collectif  
« Mots sur mesure », affilié au Groupement  
national des Écrivains-Conseils® (GREC)

#### **Dana Diminescu**

Sociologue, enseignante-chercheure  
à Télécom Paris

#### **Stéphanie Fromion**

Écrivain-Conseil, membre du collectif  
« Mots sur mesure », affilié au Groupement  
national des Écrivains-Conseils® (GREC)

#### **Françoise Gaudet**

Conservatrice générale des bibliothèques  
honoraire

#### **Daniel Goldin**

Directeur de l'association mexicaine  
« Jardín Lac. Lectura, arte y conversación en  
(y para) el espacio público »

#### **Quentin Lobbé**

Chercheur à l'Institut des systèmes  
complexes de Paris Île-de-France (ISCFIF/  
CNRS)

#### **Caroline Raynaud**

Programmatrice culturelle à la Bpi

#### **Agnès Vigué-Camus**

Chargée d'études au service Études et  
recherche de la Bpi





# TABLE DES MATIÈRES

**Sommaire** ..... 5

**Préface. La bibliothèque,  
lieu du lien qui rend plus fort** ..... 7  
*par Martine Poulain*

**Introduction** ..... 11  
*par Christophe Evans*

Comment lire une bibliothèque? .... 11

Les grandes bibliothèques:  
un prisme particulier? ..... 14

Retour sur certaines propriétés  
génériques des bibliothèques ..... 17

Pour lire une bibliothèque. .... 22



## **PARTIE 1. ESPACE INSTITUÉ, ESPACE RESTITUÉ** ..... 25

**Chapitre 1**  
**Activités studieuses  
et activités culturelles à la BnF:  
au-delà des oppositions.** ..... 27  
*par Irène Bastard*

Un «souci des publics»  
de l'institution ..... 27

Une préoccupation ancienne ..... 28

Un établissement multifonction,  
des publics multi-usages? ..... 30

Trois sources de connaissance  
des publics ..... 34

**Activités studieuses,  
activités culturelles.** ..... 36

Pour les activités studieuses:  
un cadre de concentration  
et un statut ..... 36

Les activités culturelles:  
des touristes aux habitués ..... 38

En ligne, recherche  
et loisir entrelacés? ..... 40

Trois liens aux documents. .... 42

Un espace de possibles. .... 44

Consulter et explorer les ressources ... 46

Donner sens à la masse. .... 50

**L'institution, trait d'union  
entre les usagers.** ..... 52

**Annexe 1. L'offre de la BnF  
à destination des publics.** ..... 54

**Bibliographie** ..... 55

**Chapitre 2**  
**L'attachement à la bibliothèque:  
des liens, un lieu.** ..... 57  
*par Agnès Vigué-Camus*

**Encadré 1.** Vingt ans d'enquêtes  
qualitatives: entretiens qualitatifs  
et focus groups,  
par Françoise Gaudet. .... 59

**Le domicile intérieur** ..... 61

Élire domicile ..... 62

Choisir ses contraintes:  
réguler l'excès ..... 66

Ancrage d'un soi travaillant: sa place .. 70

**Les épreuves individuelles** ..... 73

De l'anxiété d'apprendre à l'anxiété  
sociale: ma petite entreprise. .... 74

• L'exemple d'une épreuve de réalité,  
les étudiants. .... 75

Nouveaux autodidactes:  
des auto-entrepreneurs de leur vie ... 77

• Un lieu où se rassemblent  
différentes expériences de formation... 77

• L'injonction à s'adapter ..... 79

• Une communauté d'apprentissage:  
un cadre pour partager les épreuves... 83

**La Bpi, un lieu frontière?** ..... 85

**Chapitre 3**  
**Naviguer sur le Web à la Bpi:  
spécificités d'un usage en public . .** 87  
*par Quentin Lobbé et Dana Diminescu*

**Exploration socio-technique  
de l'Internet libre de la Bpi** ..... 87

Vingt ans d'accès libre au Web . . . . . 87

Encadré 2. Profils des personnes interviewées installées aux postes Bpi Internet (enquête printemps 2016) . . . . 88

D'une trace individuelle de navigation à l'esquisse d'un Web parcouru en bibliothèque . . . . . 95

Plan . . . . . 96

Méthodologie . . . . . 96

Les postes Internet libre . . . . . 96

Cadre juridique . . . . . 98

Les logs de navigation Web . . . . . 99

Chaîne de traitements socio-techniques . . . . . 102

Carnets de navigation Web . . . . . 103

Analyses des logs de navigation et discussions . . . . . 106

Des communautés d'utilisateurs . . . . 106

Changer d'échelle et de sujet . . . . . 108

Explorations thématiques . . . . . 110

Discussion . . . . . 113

Conclusion . . . . . 115

Annexe 2. Charte d'accès à Internet à la Bpi . . . . . 116

Bibliographie . . . . . 117

.....

**PARTIE 2. PAROLES DE PROXIMITÉ . . . . . 121**

Chapitre 4

La bibliothèque publique, un lieu de l'«écoute radicale» . . . 123

par Daniel Goldin et Muriel Amar

Présentation de la bibliothèque Vasconcelos . . . . . 123

Une «sensibilité de bibliothèque» . . . 126

La valeur de l'hospitalité . . . . . 130

À quoi les enquêtes de public nous engagent-elles ? . . . . . 132

Invisibilité et imprévisibilité en bibliothèque . . . . . 134

Bibliothèque: institution de lecture ou cabanes à livres ? . . . . . 135

Comment lire une bibliothèque ? . . . 136

Projet pour un nouvel espace public . 137

Bibliographie . . . . . 138

Chapitre 5

Un Cinématon à la Bpi: un film, un hommage, une archive . . . . . 141

par Caroline Raynaud

Cérémonie d'hommages . . . . . 146

Remerciements et déclarations d'amour . . . . . 146

La reconnaissance de ceux qui se sentent eux-mêmes reconnus . . . . 148

Archiver le public . . . . . 150

Souvenirs personnels et pratiques culturelles . . . . . 150

Capter la trace d'un lieu qui laisse des traces . . . . . 154

Portée symbolique d'une institution nationale . . . . . 160

«Une cathédrale gothique moderne» du savoir . . . . . 160

Une agora intemporelle . . . . . 161

«La vraie maison du peuple» . . . . . 164

En guise de conclusion . . . . . 166

Annexe 3. Tableau de dérushage . . . 167

Chapitre 6

Des Mots sur mesure à la Bpi: chronique de cinq ans à l'écoute des publics . . . . . 171

par Line Cognat-Bertrand et Stéphanie Fromion

Appropriation du dispositif des permanences à la Bpi . . . . . 173

Des demandes implicites et explicites . . . . . 173

• Un accompagnement . . . . . 173

• Une réponse précise à des besoins . . . 175

Qui sont les usagers de cette permanence? .....	176	Judi 19 septembre 2019 Permanence 14h30 – 17h .....	187
<b>Comptes rendus de permanences ...</b>	<b>181</b>	<b>Encadré 3.</b> Les rendez-vous de l'écriture .....	189
Judi 25 septembre 2014 Permanence 19h30 – 22h .....	181	<b>Annexe 4. la charte du GREC.....</b>	<b>191</b>
Judi 3 avril 2014 Permanence 14h30 – 17h .....	182	Exercice de l'écriture .....	191
Judi 12 mars 2015 Permanence 14h30 – 17h .....	183	Rapport au client .....	191
Judi 3 novembre 2016 Permanence 14h30 – 17h .....	184	Obligations légales .....	192
Judi 7 juin 2018 Permanence 19h15 – 21h45 .....	185	Clause de conscience .....	192
Judi 6 décembre 2018 Permanence 19h15 – 21h45 .....	186	Obligations confraternelles.....	192
		<b>Liste des illustrations .....</b>	<b>195</b>
		<b>Liste des auteur.es .....</b>	<b>197</b>